



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Government
Publications

CA1
IST800
-1998
V011



Building the Technological Capacity of the Voluntary Sector



VOLNET

*The Voluntary Sector Network Support Program
National Advisory Committee Report*

Canada

Building the Technological Capacity of the Voluntary Sector



*The Voluntary Sector Network Support Program (VolNet)
National Advisory Committee Report*

January 1999

This publication is also available electronically
on the World Wide Web at the following address:
<http://www.volnet.org>

This publication can be made available in alternative formats for persons
with disabilities upon request. Please call (613) 990-7233.

For additional copies of this publication or general information
about VolNet, please call 1-800-575-9200.



© Her Majesty the Queen in Right of Canada (Industry Canada) 1999
Cat. No. C2-408/1999
ISBN 0-662-64047-0
52534B



10% recycled
material

The Honourable John Manley
Minister of Industry

Dear Minister:

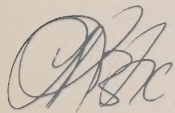
The purpose of my writing is two-fold: first, to thank you and your government for your leadership in creating the Voluntary Sector Network Support Program (VolNet) in order to expand the technological capacity of the voluntary sector; and second, to submit to you, on behalf of the VolNet National Advisory Committee (VNAC), our report, *Building the Technological Capacity of the Voluntary Sector*.

Making communication and information technology more accessible to the voluntary sector will greatly enhance its already formidable ability to contribute to Canada's social, cultural and economic fabric. I am proud that these past five months of intense deliberations have resulted in a significant contribution to a vital program.

I must add that the relationship that has developed between VNAC and your department is an example of the good things that can happen when committed volunteers and government officials work together toward an important goal. I am confident that the foundation of a valuable endeavour has been laid: as a committee of volunteers, VNAC brings expertise from a number of key areas, as well as a strong level of credibility that will attract resources and build broad, lasting public support.

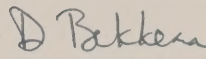
I welcome your continued support of this program, and encourage your ongoing efforts to use the considerable strengths of VNAC to ensure that VolNet continues to meet the growing needs of the Canadian voluntary sector.

Yours sincerely,



Lil Krstic
Chair
VolNet National Advisory Committee

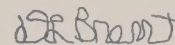
VNAC Members



Denise Bekkema



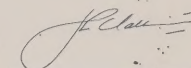
Denis Bertrand



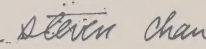
Diana Brent



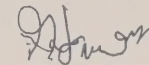
Jim Carroll



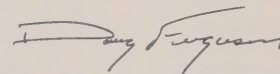
John Challinor II



Steven Chan



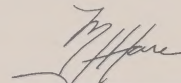
Gerald Dirks



Doug Ferguson



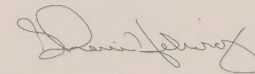
Margaret Fietz



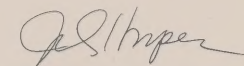
Marvin Hare



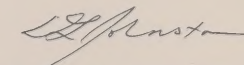
Wayne Hellquist



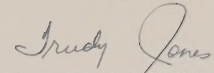
Sherri Helwig



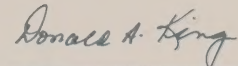
June Hooper



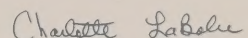
Donald Johnston



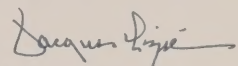
Trudy Jones



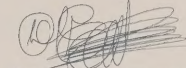
Donald King



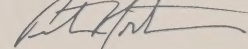
Charlotte LaBobe



Jacques Lizée



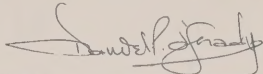
Dudley Morgan



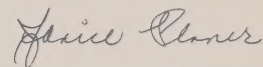
Peter Mortimer



Rosalie Ndejuru




Daniel O'Grady



Janice Penner



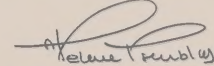
Kirk Roberts



Josephine Sutton



San San Sy



Hélène Tremblay

CONTENTS

Executive Summary	1
Background	3
Voluntary Organizations and the Internet	4
The Challenge of Connectivity:	
Developing Relevant Services	6
WHAT WILL VOLNET DO?	6
WHO IS ELIGIBLE TO RECEIVE VOLNET SERVICES?	7
HOW WILL VOLNET DELIVER ITS SERVICES?	9
VolNet's Resource Development Strategy:	
Promoting Collaboration	13
VolNet's Communications Strategy:	
Creating Awareness in the Sector	14
Continual Learning and Evaluation	15
Allocation of Resources and Timetable	16
Conclusion	17
Appendix A:	
Summary of Recommendations	18
Appendix B:	
VolNet National Advisory Committee Members	21



Digitized by the Internet Archive
in 2022 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761117663138>

EXECUTIVE SUMMARY

In the February 1998 Budget, the federal government announced the creation of the Voluntary Sector Network Support Program (VolNet) in order to “expand the technological capacity of the voluntary sector.” Fifteen million dollars over three years were allocated for the program, and a target of offering connectivity to 10 000 voluntary organizations by March 31, 2001, was established. Wanting to engage the participation of the voluntary sector in the development of the program, the federal government created the VolNet National Advisory Committee (VNAC) in June 1998. This report is the result of the committee’s efforts to date.

Voluntary organizations and volunteerism touch the lives of all Canadians, and as the rebalancing of services between the voluntary sector and the government continues, they become all the more critical to Canada’s economic and social well-being. Despite this, while some voluntary organizations have taken advantage of the benefits of the Internet, the majority have not, and still need to get connected. But this is not all. In order to make connectivity meaningful and sustainable, they also need to develop the necessary skills and knowledge about how best to integrate the Internet into their work.

This “holistic” understanding of what needs to be done to enhance the voluntary sector’s use of the Internet leads to the first recommendation of this report (for the summary of recommendations, see Appendix A). It is recommended that a range of services be provided through VolNet, including a VolNet Service Package (connectivity, equipment and basic Internet skills), applied Internet skills development and support, and on-line tools that are relevant and meaningful to the voluntary sector, giving organizations a reason to be on-line.

Taking into consideration the size, nature and complexity of the voluntary sector, the second recommendation addresses who should be eligible to receive the VolNet Service Package. It is recognized that the value and legitimacy of a voluntary organization comes from its ability to serve its community rather than from whether or not it has acquired charitable status. It is also recognized that VolNet needs to have “priority groups.” Therefore, the third recommendation specifies that priority should be given to organizations not connected to the Internet and to organizations that may be isolated, either geographically or as a result of the focus of their mission.

The challenge of how best to deliver VolNet is discussed in recommendations four through seven. VolNet delivery agencies throughout Canada could help identify eligible voluntary organizations, distribute the VolNet Service Package, and provide the skills development and support needed to make sure the Internet is fully adopted into a participating organization’s daily use. A maximum of 30 delivery agencies would be VolNet “champions” in the field, simultaneously moving the voluntary sector to an enhanced level of connectivity.

Delivery agencies should have knowledge of the voluntary sector and demonstrated expertise in the uses of the Internet in the voluntary sector. Several organizations are already performing some of the work expected of a delivery agency. By building on existing initiatives rather than developing something completely new, this model will leave behind knowledge, expertise and capacity that will serve the voluntary sector long into the future.

Recommendations eight and nine suggest how VolNet can maximize its impact through a resource development strategy. In conjunction with VNAC, VolNet delivery agencies and others in the voluntary sector, Industry Canada should seek collaborative agreements with the private sector, other federal government departments, provincial governments and foundations. VolNet can also benefit from the opportunity to build on the existing infrastructure and capacity of the voluntary sector. Alliances with the sector can promote self-reliance and sustainability of VolNet's work.

Increasing awareness of VolNet is critical to meeting its goals of connectivity and Internet adoption in the voluntary sector, and to its resource development strategy. Recommendation ten suggests that VolNet use several means to communicate the program, first to eligible voluntary organizations, and then to other potential stakeholders, including the private sector, all levels of government, the media and the general public.

VolNet's evaluation strategy is the subject of recommendation eleven. This strategy should measure both concrete indicators, which will demonstrate whether VolNet has met its targets, and the impact the program has had in terms of its broader objective of increasing the voluntary sector's use of the Internet. The evaluation should facilitate continual learning about how to enhance Internet adoption by the sector. VNAC and the delivery agencies should be involved in this evaluation so that the knowledge remains in the sector.

The final recommendation outlines VNAC's preliminary deliberations on the resource allocation for VolNet. It is suggested that over 60 percent of the funding be initially allocated for goods that VolNet will deliver to voluntary organizations (including the VolNet Service Package), that over 20 percent go towards setting up the VolNet delivery agency support network, and that the remainder be reserved for communications and program management. This strategy recognizes that the items necessary to meet the program's major targets must be secured. However, it is anticipated that as VolNet's resource development strategy takes effect, there will be opportunities to shift the focus of these allocations.

These recommendations provide what VNAC believes to be realistic and feasible goals for VolNet. More importantly, they provide the complete array of elements required to ensure that this program is successful in its efforts to enhance the voluntary sector's use of the Internet in ways that are sustainable and meaningful to the organizations and to the Canadians they serve.

BACKGROUND

In the February 1998 Budget, the federal government announced the creation of the Voluntary Sector Network Support Program (VolNet) in order to “expand the technological capacity of the voluntary sector.” To support this initiative, the government allocated \$15 million over three years for the program. It also established the program’s target of offering connectivity to 10 000 voluntary organizations by March 31, 2001. The 1998 Budget referred to providing these organizations with access to computer equipment, the Internet, new information technologies, network supports and training.

Recognizing that the success of VolNet is dependent on understanding the nature and scope of the voluntary sector in Canada, the federal government decided to consult representatives from the sector and other key stakeholders as to how best to design and implement the program. Hence, in June 1998, the VolNet National Advisory Committee (VNAC) was created.

VNAC consists of 28 representatives from various fields in the voluntary sector (including health, international development, social services, justice, environment, faith, arts and culture, recreation and sports, and equality seeking groups), the private sector, as well as two representatives from both Industry Canada and other federal departments that support the voluntary sector. A list of VNAC members can be found in Appendix B.

Engaging the participation of the voluntary sector and other interested parties in the development of VolNet has helped to ensure that the program is developed in a way that is relevant and appropriate to the sector. Since it was created, VNAC has met three times and held numerous conference calls. Between meetings, VNAC conducted its work in five standing committees that focussed on program delivery, resource development, communications, membership, and budget and evaluation issues. This report represents the results of VNAC’s efforts to date.

VOLUNTARY ORGANIZATIONS AND THE INTERNET

Voluntary organizations — whether non-profit organizations, charities, service clubs or local community associations — affect almost every aspect of Canadians' daily lives. They provide opportunities for people to work together on common issues, and they do so in ways that not only strengthen our communities but also improve our overall sense of belonging and well-being.

In Canada, the voluntary sector is comprised of more than 175 000 non-profit organizations, 75 000 of which are registered charities.^{1,2} It is a diverse group working in a variety of fields including health, environment, social services, justice, faith, arts and culture, recreation and sports, and international development. Registered charities other than hospitals and teaching institutions generate over 570 000 paid jobs (4 percent of the Canadian labour force)³ and the sector mobilizes over 7.5 million volunteers who contribute more than one billion hours of labour.⁴ The recent National Survey of Giving, Volunteering and Participating confirmed that Canadians are widely involved in the voluntary sector, whether in terms of participating or donating. As the respective roles of government, the private sector and the voluntary sector continue to evolve, the relative size of the voluntary sector and its contribution to the social and economic well-being of the country is expected to increase.

Voluntary organizations, however, do much more than fill the gaps left by government and the private sector. They also provide opportunities for citizens to participate in meaningful ways in the growth and development of their communities. In general, voluntary organizations promote equality, respect diversity and value collaboration over competition. As a result, they have much to gain from connecting to the Information Highway. Voluntary organizations already using the Internet have demonstrated that adopting Internet-based technologies can help further their missions by developing new partnerships with like-minded organizations in other parts of Canada and the world. They can reach more Canadians, who directly support or benefit from their work. Over time, organizations can also support their work in more sustainable ways by reducing their operating costs and generating additional revenues. The difficulty is that there is still a large disparity in the sector between organizations that currently are and are not using the Internet effectively.

1. Jack Quarter, *Canada's Social Economy: Cooperatives, Non-profits and Other Community Enterprises* (Toronto: James Lorimer & Company, 1992). These figures are based on information provided by the appropriate department in each of the provinces, territories and federal government.
2. Many individuals working in or supporting the sector argue that this number should be much higher in order to recognize the large number of volunteer-based organizations that are not registered but that support community interests.
3. Patrick Johnston, "Filling the Gap: What Can Canada's 'Third Sector' Deliver as Governments Cut Back?", presentation to The Canadians Leader's Forum, co-sponsored by Queen's University Programme for Public Executives and The Public Policy Forum, Banff, April 24-25, 1997.
4. Statistics Canada, *Caring Canadians, Involved Canadians: Highlights from the 1997 National Survey of Giving, Volunteering and Participating*, Catalogue No. 71-542-XIE, August 1998. Available at: <http://www.ccp.ca>

In October 1997, VolNet undertook an informal survey⁵ of charitable organizations to determine the extent to which these organizations were using Internet-based technologies. Among the organizations surveyed, 65 percent were not currently connected to the Internet, primarily because of financial limitations or a lack of knowledge. Of the 35 percent of organizations that were connected, more than 75 percent expressed a need for Internet training, ranging from learning the basics, such as using E-mail and navigating the Internet (71 percent), to using more advanced applications, such as search engines and Internet-based fundraising tools (85 percent).

Based on the results of this survey and others,⁶ VNAC believes that a clear sense of purpose and a holistic approach to supporting the sector is critical. Therefore, in addition to setting up physical connections to the Internet, attention should be given to helping voluntary organizations develop the necessary skills, acquire knowledge, access ongoing support, and learn about relevant on-line tools so that their connectivity is sustained. With this approach, VolNet's emphasis will be on ensuring that the Internet is used in a way that is meaningful to voluntary organizations. VolNet's mission, therefore, should be to enable voluntary organizations to access and use Internet technologies to further their own missions.

Given the size, complexity and current technological capacity of the voluntary sector, VNAC also wanted to ensure that the following objectives were considered when developing a model for the program:

- increase the number of voluntary organizations connected to the Internet by 10 000;
- increase voluntary organizations' awareness of the benefits and strategic importance of the Internet;
- enhance the voluntary sector's ability to share information with other voluntary organizations, governments and stakeholders via the Internet;
- address the barriers to using the Internet that are the result of social inequalities of race, poverty, gender, disability, age or language by assisting voluntary organizations working in these areas to access and use the Internet;
- where appropriate, assist voluntary organizations to empower their constituents through the use of the Internet; and
- ensure that organizations become aware of the need for a strategy to sustain the use of the Internet within the organization.

5. In October 1997, VolNet conducted an "Internet Readiness Survey" (available at <http://www.volnet.org>) of 1500 English and 500 French charitable organizations using Revenue Canada's database of charitable organizations (648, or 32.4 percent, responded to the survey). As the study only included charities, the results are not necessarily representative of the voluntary sector as a whole.

6. Other surveys support these findings. For example, in 1996, in its "Volunteer Linkages of Technology Survey," the Ontario Ministry of Citizenship, Culture and Recreation found that the greatest barriers to using information technologies were budget limitations, lack of staff training and lack of technical support. In 1997, the National Council of Non-profit Associations found that less than half of 7000 American non-profit organizations surveyed used the Internet, due to either a lack of knowledge or adequate equipment.

THE CHALLENGE OF CONNECTIVITY: DEVELOPING RELEVANT SERVICES

What Will VolNet Do?

Voluntary organizations are at different stages of readiness to adopt and use Internet-based technologies. In addition, many voluntary organizations do not perceive a need to integrate these technologies into their ongoing activities because of cost, time and a lack of understanding of the full potential of the Internet and its strategic importance to their activities. Given the complexity of the problem, the voluntary sector would greatly benefit from having access to a range of services, some of which address their need for basic access and skills development, and others which encourage organizations to make full use of the technologies, and ensure that they stay on-line.

THE VOLNET SERVICE PACKAGE

VNAC recognizes that limited financial resources and/or a lack of in-house expertise prevent many voluntary organizations from connecting to the Internet. In response to this problem, VNAC proposes that VolNet help 10 000 voluntary organizations obtain basic connectivity by supplying the necessary Internet access, equipment and skills to get started. A standard VolNet Service Package would include:

- an Internet account
- computer equipment (including selected assistive devices⁷)
- technology (e.g. software, hardware and access) discounts
- basic Internet skills development.

APPLIED INTERNET SKILLS DEVELOPMENT AND SUPPORT

In order to realize the full potential of the Internet, voluntary organizations will also need advanced training and support. For example, applied learning modules can help individuals understand a range of Internet-based applications and incorporate them into the ongoing activities of their organizations. Through on-line discussion groups, special events and workshops, voluntary organizations can develop the capacity to use the Internet to raise funds, promote the organization and recruit volunteers.

Since learning often occurs by doing, VolNet should also facilitate a program of ongoing support to voluntary organizations. The type of support provided will depend on the needs of the voluntary organizations. For example, it may include technical support or informal dialogues to encourage voluntary organizations throughout the learning process. This support can be delivered in a variety of ways, such as setting up a support telephone number, making on-site visits, or holding informal question and answer sessions in a community. Because organizations at all stages of Internet use face these kinds of problems, applied learning opportunities and ongoing support should be widely available to voluntary organizations in need.

7. Assistive devices refers to devices that facilitate the use of computers and other technology by persons with disabilities. Such equipment includes: screen magnification hardware and software, speech access hardware and software, sticky key programs or adaptive keyboards, and TTY/modems.

VOLNET ON-LINE TOOLS

VNAC recognizes that voluntary organizations have access to few Internet-based applications that exist specifically to support the strategic communication and technology interests of the sector. Without relevant content, connectivity will not be meaningful.

In order to provide voluntary organizations with a reason to stay on-line once connected, VolNet should help ensure that they are able to access relevant content. To do this, VolNet should identify on-line tools that it could either enhance to make relevant to a larger number of organizations, or simply promote and market to the sector. In doing so, VolNet should avoid duplication with existing efforts to bring relevant content to the voluntary sector.

In particular, VolNet should focus on making both “national” and “community” on-line tools accessible. National on-line tools are tools of significant importance to the voluntary sector as a whole (e.g. electronic commerce tools, Intranet tools and training materials specific to the sector). Community on-line tools are tools that are developed for a particular segment of the sector (e.g. health, social services, or environmental groups), and can be applied and transferred to other segments or regions. For example, a health information database that could be used by voluntary organizations in several provinces would be considered a community tool.

The VolNet Service Package, applied Internet skills development and support, and on-line tools are the three inter-related components that VNAC considers to be critical to helping voluntary organizations use the Internet in ways that are meaningful and sustainable, and key to VolNet’s success.

RECOMMENDATION 1

VolNet should offer a range of services to the voluntary sector, including a VolNet Service Package (connectivity, equipment and basic Internet skills), applied Internet skills development and support, and on-line tools.

Who Is Eligible to Receive VolNet Services?

VNAC recognizes that voluntary organizations engage in a wide variety of activities in a wide range of fields. They vary in size and in modes of operation (for example, some operate exclusively on volunteer labour while others employ staff). Voluntary organizations must also contend with the complexities of accountability, which are likely to be more a function of their administrative structure than their legal status. For example, a properly functioning board of directors and a constitution that ensures democratic operating practices are some of the ways in which an organization gains legitimacy in a community.

In recognition of the nature and diversity of the sector, VNAC wants to ensure that VolNet is based on a principle of inclusiveness and flexibility. For the purposes of VolNet, VNAC has openly defined a voluntary organization as any organization that is incorporated as a not-for-profit corporation under the appropriate provincial or federal legislation, or is registered as a charity or an amateur athletic association with Revenue Canada. Within this framework, VolNet should plan to offer the VolNet Service Package to 10 000 voluntary organizations⁸ that meet the eligibility criteria listed below.

RECOMMENDATION 2

To be eligible to receive the VolNet Service Package, a voluntary organization should:

- be incorporated as a not-for-profit corporation under the appropriate provincial or federal legislation, or be registered with Revenue Canada as a charity or an amateur athletic association;
- have a voluntary board of directors;
- offer services or programs that serve the public interest;
- demonstrate that it operates democratically, or in other participatory ways, and represents its membership or constituency;
- have annual revenues of less than \$500 000.

Under normal circumstances, the following organizations should not be eligible to receive the VolNet Service Package:

- individuals;
- profit-oriented organizations;
- industry and trade associations (including professional associations);
- political parties and organizations involved exclusively in partisan political activity;
- municipalities, universities, hospitals and schools;
- organizations already served by similar government programs;
- places of worship (as opposed to religious charities);
- labour unions.

8. This differs from applied Internet skills development and support, and on-line tools, which can be made widely available to voluntary organizations in a region or sector.

VNAC also recognizes that there are a number of voluntary organizations that serve important public needs but are isolated in terms of either their geography or the economic or social position of the people that they seek to serve, as indicated in the organization's mission. To ensure that these voluntary organizations are also supported by VolNet, VNAC believes that special consideration must be given to them.

RECOMMENDATION 3

VolNet should give priority to voluntary organizations that:

- have not been connected to the Internet in the last six months;
- are isolated, either geographically or as a result of the mission of the organization (for example, organizations serving groups seeking equality by addressing issues that affect minority language groups, people with disabilities, the elderly, youth, the economically disadvantaged, aboriginals and women).

In selecting eligible voluntary organizations, consideration should also be given to ensuring that organizations in every province and territory are served, that organizations in both urban and rural areas are served, and that every sector within the voluntary sector is served.

How Will VolNet Deliver Its Services?

THE VOLNET SERVICE PACKAGE, APPLIED INTERNET SKILLS DEVELOPMENT AND SUPPORT Embodied in VNAC's recommendation to develop a VolNet Service Package is a solution to the challenge of connecting 10 000 organizations to the Internet. However, several challenges still exist to deliver VolNet:

- selecting 10 000 beneficiaries from a total of over 175 000 voluntary organizations, and administering all of the requests for assistance;
- overseeing and implementing the distribution of the VolNet Service Package;
- providing voluntary organizations with applied Internet skills development and support;
- ensuring that the impacts of VolNet will endure past the life of the program.

VNAC's solution to these challenges is for Industry Canada to work with existing organizations that already have experience in using Internet-based technologies and in providing services to the voluntary sector. These organizations — referred to as VolNet delivery agencies — would become VolNet "champions" in the field. They would not only ensure connectivity, but they would also become central points of support for voluntary organizations in a region or sector, motivating these organizations to use a range of Internet-based applications including VolNet's on-line tools. As a national network, delivery agencies would strengthen national and international voluntary sector networks, helping to move the voluntary sector to an enhanced level of connectivity.

Delivery agencies could be a single organization, or a consortium of organizations (see page 11 for eligibility). VolNet should aim to establish at least one delivery agency per province and territory. While there should be a maximum of 30 delivery agencies in order to maintain low administrative costs, a lead delivery agency may have satellites in different regions or in a particular sector. It should be ensured that delivery agencies are able to service organizations in both urban and rural areas, and representing every sector of the voluntary sector. Voluntary organizations should also be able to receive service in the official language of their choice.

The specific roles and functions of a VolNet delivery agency would be to:

- identify an average of 175 voluntary organizations per year that are eligible for and would like to benefit from VolNet, and conduct a needs assessment of these organizations;
- assist these voluntary organizations in acquiring all or part of the VolNet Service Package;
- serve as a central point of Internet support and applied Internet skills development for voluntary organizations in a particular region or sector, and develop strategies for encouraging voluntary organizations to take ownership of their use of the Internet and continue to use it in their daily business;
- in most cases, help enhance the program through the development of collaborative agreements or other leveraging strategies;
- work as part of a national network of VolNet delivery agencies.

VNAC envisions the development of the delivery agency network as no less than a movement to help Canada's voluntary organizations become equal players on the Internet playing field. VNAC believes that by investing in organizations that already exist, the model proposed will leave behind knowledge, expertise and capacity that will serve the voluntary sector long into the future.

RECOMMENDATION 4

VolNet should establish up to 30 delivery agencies to help identify eligible voluntary organizations, distribute the VolNet Service Package, support the adoption and use of Internet-based technologies in the voluntary sector, and help leverage resources for the program.

IDENTIFYING AND SELECTING VOLNET DELIVERY AGENCIES

A number of organizations in Canada are already fulfilling some part of the work required by VNAC to qualify as a delivery agency. However, in order to have the strongest delivery agencies possible, it is likely that partnerships between organizations will need to be developed. Further, while several organizations will have a sense of the needs of voluntary organizations in their region or sector, it is unlikely that they will have already conducted a precise needs assessment for these organizations.

Industry Canada should develop an open competitive process to select VolNet delivery agencies. The process would give VolNet a snapshot of the landscape in terms of who is already doing work relevant to VolNet, and it would ensure that the strongest partners possible are chosen for VolNet. VNAC would review the proposals, and make recommendations to the Minister of Industry on which delivery agency proposals to support.

There should be three phases to the work of a delivery agency: an assessment phase, during which voluntary organizations to receive the VolNet Service Package are identified, an implementation phase, during which the delivery agency fulfils its main mandate, and an evaluation phase.

RECOMMENDATION 5

VolNet should have a fair and transparent process to select VolNet delivery agencies.

DELIVERY AGENCY ELIGIBILITY AND EVALUATION CRITERIA

To ensure that VolNet is building on existing capacity and not developing something completely new, delivery agencies should have knowledge of the voluntary sector, demonstrated expertise in the uses of the Internet in the voluntary sector and the capacity to take on the work of a delivery agency. It is likely that a delivery agency candidate would already be performing some part of the work expected of VolNet delivery agencies.

RECOMMENDATION 6

An eligible VolNet delivery agency is one organization or a consortium of organizations (with one as the lead) that possesses the following characteristics:

- it must be a legal entity (essential for the lead applicant) that has been in operation for at least 12 months;
- it must have experience with and knowledge of the voluntary sector;
- it must have demonstrated knowledge of uses of the Internet in the voluntary sector (or be able to explain how the organization will gain this expertise, for example, through collaboration with other organizations);
- it must be able to demonstrate that it can receive, manage and account for public funds in a responsible manner, and has the capacity to deliver the project.

In selecting delivery agencies, preference will be given to voluntary sector organizations with the capacity to meet the requirements of the program.

Under normal circumstances, the following groups would not be eligible to become VolNet delivery agencies:

- individuals;
- profit-oriented organizations;
- industry and trade associations (including professional associations) and other representatives of business interests;
- municipalities, universities, hospitals and schools.

However, these groups may be eligible if (1) they can demonstrate that their proposal is clearly to benefit voluntary sector organizations, and (2) their proposal is accompanied by documentation that demonstrates support for the proposal by voluntary organizations.

In evaluating delivery agency proposals, while preference should be given to organizations that can demonstrate a capacity to connect a large number of organizations (175 or more), consideration should also be given to service delivery to isolated organizations. The proposal should be evaluated according to the following criteria: the delivery agency's understanding of and ability to achieve its proposed outcomes; its plan to include VolNet's priority groups; the extent of leveraging in the proposal from the voluntary, private and public sectors; and the overall impact the plan will have on the voluntary sector targeted.

VOLNET ON-LINE TOOLS

VNAC suggests two different approaches to making the national and community on-line tools available to the voluntary sector. National on-line tools should be identified and prioritized by VNAC in consultation with Industry Canada. Initiatives to enhance or promote these tools should be supported both by VolNet and through the development of partnerships with the private sector, other government agencies and the voluntary sector. Industry Canada should oversee the initiatives, and ensure that these tools are made available to VolNet delivery agencies and other interested voluntary organizations.

Similar to the Virtual Products initiative managed by Industry Canada's SchoolNet program, community on-line tools should be identified through a call for proposal process. This will ensure that VolNet receives proposals that capture the creativity and real needs of the sector. In identifying projects to be supported, priority should be given to those tools that meet an explicit need or demand within the sector and can be easily and quickly applied and transferred to other segments or regions within the voluntary sector. This part of the VolNet program should be established after the other program components, and full eligibility criteria should be developed at that time.

RECOMMENDATION 7

Initiatives to make national on-line tools accessible to the voluntary sector should be identified by VNAC and implemented in part through the development of partnerships. Community on-line tools should be developed through a call for proposals process.

VOLNET'S RESOURCE DEVELOPMENT STRATEGY: PROMOTING COLLABORATION

The opportunities for VolNet to assist as many voluntary organizations as possible through collaboration are great, and the potential benefits are numerous. VolNet should seek to maximize its impact and reduce its costs by partnering with other key stakeholders and, where possible, by leveraging the existing capacity of the voluntary sector.

Industry Canada should seek collaborative agreements with the private sector, other federal government departments, provincial governments and foundations. VolNet can also benefit from the opportunity to build on the existing infrastructure and capacity of the voluntary sector. For example, Community Nets, which offer connectivity and technical support to the voluntary sector, are a valuable resource because they understand the conditions under which voluntary organizations operate. VNAC greatly favours alliances — those built on local capacities — as a means to promote self-reliance and the long-term sustainability of VolNet.

Collaboration can take several forms, including cash or in-kind donations, co-financing, or mutual promotion activities. VolNet's priority should be to minimize the cost of providing the VolNet Service Package (i.e. connectivity and equipment). This would allow for a reallocation of VolNet funds to the other critical components of the program.

RECOMMENDATION 8

Collaborative agreements should be sought with the private sector, other federal government departments, provincial governments, foundations and voluntary organizations in order to leverage the existing VolNet resources. Priority should be given to securing free or discounted connectivity and equipment so that resources slated for these purposes could be reallocated to other VolNet priorities.

The development of collaborative agreements for VolNet should be a joint effort of Industry Canada, VNAC and VolNet delivery agencies. Not only will this give legitimacy to VolNet's approach but it will help ensure that the federal government works with and does not compete with the voluntary sector in identifying resources for VolNet. It will also help create strong relationships between the voluntary sector and other parts of Canadian society, which could serve the sector well into the future.

RECOMMENDATION 9

To ensure that it is working for, and not competing with, the voluntary sector, Industry Canada should work closely with delivery agencies, VNAC and the voluntary sector in developing collaborative agreements for VolNet.

VOLNET'S COMMUNICATIONS STRATEGY: CREATING AWARENESS IN THE SECTOR

To meet VolNet's goals of connectivity and of heightening Internet adoption in the voluntary sector, a communications strategy is needed that will increase the sector's awareness and enthusiasm about the potential of the Internet. VolNet is currently part of the Connecting Canadians communications campaign. In addition to this, there should be a program launch, media events, a publicity campaign, and a Web site to increase awareness and understanding of VolNet.

Providing concrete information about the services VolNet has to offer the voluntary sector should be a key objective of this strategy. Effectively communicating the program's target of offering connectivity to 10 000 organizations will be important so that the parameters of the program are known to the voluntary sector and its various publics. Another goal of the communications strategy is to raise the general consciousness of Canadians about ways in which the Internet can be used to help voluntary organizations further their missions. Industry Canada should also use this opportunity to disseminate information on the Year 2000 challenge to the voluntary sector.

The priority audience for this communications strategy should be voluntary organizations that are eligible to participate in VolNet, with particular attention given to organizations that may become delivery agencies. Communicating the program through existing voluntary sector networks will enable VolNet to reach as wide a range of voluntary organizations as possible. In addition — given the range of stakeholders involved in the successful implementation of VolNet — the private sector, all levels of government, the media and the general public should also be informed about this program.

Finally, VNAC understands that a meaningful partnership between the voluntary sector, Industry Canada and other federal government departments is critical to VolNet's success. Promoting regular communication among these parties will help ensure that the program is as innovative as possible and develops in a way that truly meets the needs of the voluntary sector.

RECOMMENDATION 10

VolNet should develop a communications strategy that provides information about the program, builds awareness about the potential of the Internet in the voluntary sector and targets eligible voluntary organizations as its priority audience.

CONTINUAL LEARNING AND EVALUATION

In this program, VolNet delivery agencies will have knowledge of individual organizations' progress in terms of getting connected and integrating the Internet into their work. Conversely, Industry Canada and VNAC are well positioned to monitor what is happening in the program as a whole, including program delivery, resource development and communications strategies. Industry Canada, VNAC and delivery agencies should therefore work together over the life of the program to evaluate and reflect upon the progress of VolNet. This will facilitate continual learning about how to integrate Internet use into the voluntary sector, enable ongoing improvements to the program and provide knowledge that will serve the sector in the future.

RECOMMENDATION 11

Working with VNAC and VolNet delivery agencies, Industry Canada should develop an evaluation strategy that facilitates continual learning about how to increase the voluntary sector's use of the Internet, and ensures that VolNet achieves its objectives and fulfils its mandate by March 31, 2001.

In evaluating VolNet, both quantitative and qualitative indicators should be considered. Quantifiable measures of success include the number of organizations that get connected and receive computers through VolNet. Qualitative measures include an examination of how voluntary organizations, once connected, use the Internet in strategic ways to further their missions. Having both types of information will help ensure that VolNet meets its targets and will simultaneously provide a strong indication of the difference that being connected has made to voluntary organizations' ability to serve Canadians.

ALLOCATION OF RESOURCES AND TIMETABLE

VNAC believes that, although VolNet could be enhanced through the identification of further resources, the objectives described in this report can be met within the current budget (\$15 million over three years) and timeframe (by March 31, 2001). VNAC recommends that enough funding be initially allocated to the VolNet Service Package (in particular, connectivity and equipment) to ensure that VolNet has the resources to reach its goal of connecting 10 000 voluntary organizations. However, if the cost of this service could be decreased through VolNet's resource development strategy, such funding should be reallocated to other VolNet priorities (for example, support or on-line tools).

RECOMMENDATION 12

Industry Canada should consider the following as an initial approximate allocation of VolNet funding: 64 percent for items that VolNet will deliver to voluntary organizations (44 percent for the Service Package including connectivity, equipment and basic Internet skills development; 17 percent for applied Internet skills development and support; and 3 percent for VolNet on-line tools); 23 percent for setting up a sustaining delivery and support network in the form of VolNet delivery agencies; 3 percent for communicating VolNet to its target audiences; and 10 percent for overall VolNet program management.

VNAC recommends that the VolNet program be announced once a means of connectivity for voluntary organizations has been secured. Further, the process to identify delivery agencies should start at the earliest date possible, with a goal of establishing at least five delivery agencies by February 1999. A target of an additional five delivery agencies every three months is recommended until VolNet reaches its maximum number of 30. VolNet should be in a position to start connecting voluntary organizations to the Internet by early April 1999.

CONCLUSION

The VolNet National Advisory Committee's recommendations answer the questions: what will VolNet deliver, to whom, and how. They then suggest ways in which Industry Canada can expand the impact and ensure the success of the program through its resource development and communications strategies. Finally, the evaluation of the program and the learning that comes from it will be key to understanding its impact. These recommendations provide what VNAC believes to be realistic and feasible goals for VolNet. More importantly, they provide the complete array of elements required to ensure that this program is successful in its efforts to enhance the voluntary sector's use of the Internet in ways that are sustainable and meaningful to the organizations and to the Canadians they serve.

APPENDIX A: SUMMARY OF RECOMMENDATIONS

RECOMMENDATION 1

VolNet should offer a range of services to the voluntary sector, including a VolNet Service Package (connectivity, equipment and basic Internet skills), applied Internet skills development and support, and on-line tools.

RECOMMENDATION 2

To be eligible to receive the VolNet Service Package, a voluntary organization should:

- be incorporated as a not-for-profit corporation under the appropriate provincial or federal legislation, or be registered with Revenue Canada as a charity or an amateur athletic association;
- have a voluntary board of directors;
- offer services or programs that serve the public interest;
- demonstrate that it operates democratically, or in other participatory ways, and represents its membership or constituency;
- have annual revenues of less than \$500 000.

Under normal circumstances, the following organizations should not be eligible to receive the VolNet Service Package:

- individuals;
- profit-oriented organizations;
- industry and trade associations (including professional associations);
- political parties and organizations involved exclusively in partisan political activity;
- municipalities, universities, hospitals and schools;
- organizations already served by similar government programs;
- places of worship (as opposed to religious charities);
- labour unions.

RECOMMENDATION 3

VolNet should give priority to voluntary organizations that:

- have not been connected to the Internet in the last six months;
- are isolated, either geographically or as a result of the mission of the organization (for example, organizations serving groups seeking equality by addressing issues that affect minority language groups, people with disabilities, the elderly, youth, the economically disadvantaged, aboriginals and women).

RECOMMENDATION 4

VolNet should establish up to 30 delivery agencies to help identify eligible voluntary organizations, distribute the VolNet Service Package, support the adoption and use of Internet-based technologies in the voluntary sector, and help leverage resources for the program.

RECOMMENDATION 5

VolNet should have a fair and transparent process to select VolNet delivery agencies.

RECOMMENDATION 6

An eligible VolNet delivery agency is one organization or a consortium of organizations (with one as the lead) that possesses the following characteristics:

- it must be a legal entity (essential for the lead applicant) that has been in operation for at least 12 months;
- it must have experience with and knowledge of the voluntary sector;
- it must have demonstrated knowledge of uses of the Internet in the voluntary sector (or be able to explain how the organization will gain this expertise, for example, through collaboration with other organizations);
- it must be able to demonstrate that it can receive, manage and account for public funds in a responsible manner, and has the capacity to deliver the project.

In selecting delivery agencies, preference will be given to voluntary sector organizations with the capacity to meet the requirements of the program.

Under normal circumstances, the following groups would not be eligible to become VolNet delivery agencies:

- individuals;
- profit-oriented organizations;
- industry and trade associations (including professional associations) and other representatives of business interests;
- municipalities, universities, hospitals and schools.

However, these groups may be eligible if (1) they can demonstrate that their proposal is clearly to benefit voluntary sector organizations, and (2) their proposal is accompanied by documentation that demonstrates support for the proposal by voluntary organizations.

RECOMMENDATION 7

Initiatives to make national on-line tools accessible to the voluntary sector should be identified by VNAC and implemented in part through the development of partnerships. Community on-line tools should be developed through a call for proposals process.

RECOMMENDATION 8

Collaborative agreements should be sought with the private sector, other federal government departments, provincial governments, foundations and voluntary organizations in order to leverage the existing VolNet resources. Priority should be given to securing free or discounted connectivity and equipment so that resources slated for these purposes could be reallocated to other VolNet priorities.

RECOMMENDATION 9

To ensure that it is working for, and not competing with, the voluntary sector, Industry Canada should work closely with delivery agencies, VNAC and the voluntary sector in developing collaborative agreements for VolNet.

RECOMMENDATION 10

VolNet should develop a communications strategy that provides information about the program, builds awareness about the potential of the Internet in the voluntary sector and targets eligible voluntary organizations as its priority audience.

RECOMMENDATION 11

Working with VNAC and VolNet delivery agencies, Industry Canada should develop an evaluation strategy that facilitates continual learning about how to increase the voluntary sector's use of the Internet, and ensures that VolNet achieves its objectives and fulfils its mandate by March 31, 2001.

RECOMMENDATION 12

Industry Canada should consider the following as an initial approximate allocation of VolNet funding: 64 percent for items that VolNet will deliver to voluntary organizations (44 percent for the Service Package including connectivity, equipment and basic Internet skills development; 17 percent for applied Internet skills development and support; and 3 percent for VolNet on-line tools); 23 percent for setting up a sustaining delivery and support network in the form of VolNet delivery agencies; 3 percent for communicating VolNet to its target audiences; and 10 percent for overall VolNet program management.

APPENDIX B: VOLNET NATIONAL ADVISORY COMMITTEE MEMBERS

Chair

KRSTIC, Lil

Place of employment:

Telephone Pioneers

Voluntary organizations:

Junior Achievement; Kindergartener's Count

Members

BEKKEMA, Denise

Place of employment:

Storefront for Voluntary Agencies

Voluntary organizations:

City of Yellowknife Heritage Committee; Northwest Territories Society for the Prevention of Cruelty to Animals (NWT SPCA); Festival of the Midnight Sun Society

BERTRAND, Denis

Place of employment:

Fédération des communautés francophones et acadienne (FCFA) du Canada

Voluntary organizations:

Théâtre La Catapulte; Conseil d'administration du Centre de théâtre francophone d'Ottawa

BRENT, Diana

Place of employment:

Calgary Catholic School District

Voluntary organizations:

Council of Canadians with Disabilities; Integrated Network of Disability Information and Education; Adapted Technology Committee, University of Calgary, Resource Person; Independent Living Resource Centre of Calgary; The Alberta Committee of Citizens with Disabilities

CARROLL, Jim

Place of employment:

J.A. Carroll Consulting

Voluntary organizations:

YMCA Canada; Media Awareness Network

CHALLINOR II, John

Place of employment:

Compaq Canada Inc.

Voluntary organizations:

Communications sub-committee – Imagine; Communications sub-committee – Information Technology Association of Canada (ITAC)

CHAN, Steven

Place of employment:

Independent Design Engineer

Voluntary organizations:

Society for the Promotion of Environmental Conservation (SPEC); International Development Education Resource Association (IDERA); Vancouver CommunityNet; EcoCity Network of Vancouver

DIRKS, Gerald

Place of employment:

Brock University

Voluntary organizations:

Canadian National Institute for the Blind; Human Rights Committee, World Blind Union; Task Force on Braille Literacy, Canadian Braille Authority; Departmental Long Range Planning Committee, University of Brock

FERGUSON, Doug

Place of employment:

Lifesaving Society

Voluntary organizations:

Canadian Parks & Recreation Association (CP/RA), Parks & Recreation Ontario (PRO)

FIETZ, Margaret

Place of employment:

Family Service Canada

Voluntary organizations:

Psychogeriatric Community Services Clinic; University of Ottawa Psychological Services

HARE, Marvin

Place of employment:

National Association of Friendship Centres

HELLQUIST, Wayne

Place of employment:

United Way of Regina

Voluntary organizations:

Saskatchewan Youth Olympic Academy; North Central Community Safety Centre; North East Community Centre; Canadian Olympic Association; Pan American Games Society, Manitoba Multi Sport Training Centre

HELWIG, Sherri

Place of employment:

CultureNet; S.L. Helwig & Associates; Periodical Writers Association of Canada

Voluntary organizations:

CultureNet; Ontario Association of Art Galleries; The Power Plant Contemporary Art Gallery; Museum Computer Network; Canadian Conference of the Arts; Interactive Multimedia Arts & Technologies Association; Cultural Human Resources Council; ArtsWire

HOOPER, June

Place of employment:

New Brunswick Easter Seal March of Dimes

Voluntary organizations:

New Brunswick Ministers of Health's Advisory Committee on Rehabilitation Services

JOHNSTON, Donald

Place of employment:

Community Foundations of Canada

JONES, Trudy

Place of employment:

Gander Women's Center

Voluntary organizations:

Gander Women's Center, Board for Epilepsy in Newfoundland and Labrador; Self Help Support Group, National Anti-Poverty Organization (NAPO); Literacy Council

KING, Donald

Place of employment:

Seniors' Education Centre, University Extension, University of Regina

Voluntary organizations:

Canadian Council for the Advancement of Education; Council for Saskatchewan Fundraising Executives

LABOBE, Charlotte

Place of employment:

University of P.E.I.

Voluntary organizations:

Mi'kmaq Family Resource Center

LIZÉE, Jacques

Place of employment:

Fédération des unions des familles

Voluntary organizations:

Institut Vanier de la famille; Fédération des unions de familles en politique familiale (niveau national); Carrefour Action Municipale et les familles; Maisons de la famille au Québec; Table du monde municipal sur le 3^e Plan d'action de la politique familiale au Québec; Projet 1,2,3 Go à Centraide

MORGAN, Dudley

Place of employment:

Yukon College

Voluntary organizations:

Canadian Mental Health Association; National Aboriginal Broadcasters Television Northern Canada (TVNC); Challenge Vocational Alternatives

MORTIMER, Peter

Place of employment:

Metro Halifax United Way

Voluntary organizations:

Chebucto Community Net; Information Providers Committee

NDEJURU, Rosalie

Place of employment:

Centre de documentation sur l'Éducation des adultes et la condition féminine (CDEACF)

Voluntary organizations:

Frontier College; Institut canadien d'éducation des adultes; Communauté rwandaise de Montréal

O'GRADY, Daniel

Place of employment:

Canadian Airlines International

Voluntary organizations:

National Conference Board of Canada; Corporate Community Investment Council; Economic Development Council; Canadian Council for Business in the Community; Calgary Corporate Workplace Volunteer Council; Association of Volunteer Administrators (AVA)

PENNER, Janice

Place of employment:

Penner & Associates Advisory Services

Voluntary organizations:

YWCA of Canada; Prairie Theatre Exchange; City of Winnipeg Centreplan Committee; Forks North Portage Partnership; University of Manitoba Pension Plans Boards; Tourism Winnipeg; 1998 Grey Cup Committee

ROBERTS, Kirk

Place of employment:

Open Text Corporation

Voluntary organizations:

Change Canada Charitable Foundation; Internet Society

SUTTON, Josephine

Place of employment:

Women'Space

Voluntary organizations:

VIOLET; Women's Justice Network

SY, San San

Place of employment:

ACJNet University of Alberta

Voluntary organizations:

Edmonton Community Adult Learning Council; Edmonton FreeNet

TREMBLAY, Hélène

Place of employment:

Commission scolaire Jacques-Cartier

Voluntary organizations:

Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français

MORTIMER, Peter

Lien de travail :

Centraide du Halifax métropolitain

Organismes bénévoles :

Chebucto Community Net;

Comité des fournisseurs d'information

NDEJURU, Rosalie

Lien de travail :

Centre de documentation sur l'éducation

des adultes et la condition féminine

(CDEACF)

Organismes bénévoles :

Collège Frontière; Institut canadien

d'éducation des adultes; Communauté

rwandaise de Montréal

O'GRADY, Daniel

Lien de travail :

Lignes aériennes Canadien International

Organismes bénévoles :

Conférence Board national du Canada;

Corporate Community Investment

Council; Conseil de développement

économique; Centre canadien des relations

entre l'entreprise et la collectivité; Calgary

Corporate Workplace Volunteer Council;

Association of Volunteer Administrators

(AVA)

PENNER, Janice

Lien de travail :

Penner & Associates Advisory Services

Organismes bénévoles :

YWCA du Canada; Prairie Theatre

Exchanges; Centreplan Committee de la

ville de Winnipeg; Forks North Portage

Partnership; Conseil des régimes de retraite

de l'Université du Manitoba; Tourisme

Winnipeg; Comité de la Coupe Grey 1998

ROBERTS, Kirk

Lien de travail :

Open Text Corporation

Organismes bénévoles :

Fondation canadienne pour le change-

ment; Internet Society

SUTTON, Josephine

Lien de travail :

Women Space

Organismes bénévoles :

VIOLET; Women's Justice Network

SY, San San

Lien de travail :

ACJNet, Université de l'Alberta

Organismes bénévoles :

Edmonton Community Adult Learning

Council; Edmonton FreeNet

TREMBLAY, Hélène

Lien de travail :

Commission scolaire Jacques-Cartier

Organisme bénévole :

Fédération canadienne pour l'alphabétisa-

tion en français

FIETZ, Margaret

Lien de travail :

Services à la famille-Canada

*Organismes bénévoles :*Clinique des services communautaires
psychogériatriques; Services psychologiques
de l'Université d'Ottawa

HARE, Marvin

Lien de travail :

Association nationale des centres d'amitié

HELLQUIST, Wayne

Lien de travail :

Centraide de Regina

Organismes bénévoles :

Saskatchewan Youth Olympic Academy;

North Central Community Safety Centre;

North East Community Centre; Association

olympique canadienne; Société des Jeux

panaméricains, Manitoba

Multi Sport Training Centre

HELWIG, Sherri

Lien de travail :

CultureNet; S.L. Helwig & Associates;

Periodical Writers Association of Canada

Organismes bénévoles :

CultureNet; Association des galeries

publiques de l'Ontario; The Power Plant

Contemporary Art Gallery; Museum

Computer Network; Conférence canadienne

des arts; Interactive Multimedia Arts &

Technologies Association; Conseil des

ArtsWire

HOOPER, June

Lien de travail :

Timbre de Pâques/Marche des dix sous

du Nouveau-Brunswick

Organisme bénévole :

Comité consultatif des services de

réadaptation du ministre de la Santé

du Nouveau-Brunswick

JOHNSTON, Donald

Lien de travail :

Fondations communautaires du Canada

JONES, Trudy

Lien de travail :

Gander Women's Center

Organismes bénévoles :

Gander Women's Center; Board for

Epilepsy in Newfoundland and Labrador;

Groupe d'entraide, Organisation nationale

anti-pauvreté; Literacy Council

KING, Donald

Lien de travail :

Centre d'éducation des aînés, Extension

universitaire, Université de Regina

Organismes bénévoles :

Conseil canadien pour l'avancement de

l'éducation; Council for Saskatchewan

Fundraising Executives

LABOBE, Charlotte

Lien de travail :

Université de l'Île-du-Prince-Édouard

Organisme bénévole :

Centre de ressources familiales Mi'kmaq

LIZÉE, Jacques

Lien de travail :

Fédération des unions des familles

Organismes bénévoles :

Institut Vanier de la famille; Fédération des

unions de familles en politique familiale

(niveau national); Carrefour Action

Municipale et les familles; Maisons de

la famille au Québec; Table du monde

municipal sur le 3^e Plan d'action de la

politique familiale au Québec; Projet

1,2,3 Go à Centraide

MORGAN, Dudley

Lien de travail :

Collège du Yukon

Organismes bénévoles :

Association canadienne pour la santé

mentale; National Aboriginal

Broadcasters Television Northern Canada;

Challenge Vocational Alternatives

ANNEXE B — LISTE DES MEMBRES DU COMITÉ CONSULTATIF NATIONAL DE VOLNET

Présidente

KRSTIC, Lili

Lien de travail :

Pionniers du téléphone

Organismes bénévoles :

Junior Achievement; Kindergartener's Count

Membres

BEKKEMA, Denise

Lien de travail :

Storefront for Voluntary Agencies

Organismes bénévoles :

Comité du patrimoine de la ville

de Yellowknife; Société canadienne

de protection des animaux

des T.N.-O.; Festival of the Midnight

Sun Society

BERTRAND, Denis

Lien de travail :

Fédération des communautés francophones

et acadienne (FCFA) du Canada

Organismes bénévoles :

Théâtre La Catapulte; Conseil

d'administration du Centre de théâtre

francophone d'Ottawa

BRENT, Diana

Lien de travail :

Calgary Catholic School District

Organismes bénévoles :

Conseil des Canadiens avec déficiences;

Info-route sur la déficience vers l'intégration

et l'éducation; Comité de la technologie

adaptée; Université de Calgary (personne-

ressource); Independent Living Resource

Centre de Calgary; The Alberta Committee

of Citizens with Disabilities

CARROLL, Jim

Lien de travail :

J.A. Carroll Consulting

Organismes bénévoles :

YMCA Canada; Réseau Education —

Médias

FERGUSON, Doug

Lien de travail :

Société de sauvetage

Organismes bénévoles :

Association canadienne des loisirs/parcs

(ACLP), Parcs et loisirs Ontario

Institut national canadien pour les aveugles;
Comité des droits de la personne, Union
mondiale des aveugles; Groupe de travail
sur l'alphabétisation braille, Canadian
Braille Authority; Comité de planification
à long terme de l'Université Brock

Organismes bénévoles :

Université Brock

Lien de travail :

DIRKS, Gerald

Lien de travail :

CommunityNet; EcoCity Network of

Resource Association (IDERA); Vancouver

International Development Education

Environmental Conservation (SPEC),

Society for the Promotion of

Organismes bénévoles :

Ingénieur concepteur indépendant

Lien de travail :

CHAN, Steven

Sous-comité des communications —

Imaginer; sous-comité des communications —

Association canadienne de la technologie

de l'information (ACTI)

RECOMMANDATION 7

Les initiatives visant à mettre les outils pancanadiens en ligne à la portée du secteur du bénévolat devraient être définies par le CCNV et mises en œuvre en partie par la création de partenariats. Les outils communautaires en ligne, quant à eux, devraient être élaborés selon un processus d'appel d'offres.

RECOMMANDATION 8

Il faudrait encourager les accords de collaboration avec le secteur privé, les autres ministères fédéraux, les gouvernements provinciaux, les fondations et les organismes bénévoles afin d'appuyer les ressources existantes de VoINet. Il y aurait lieu d'accorder la priorité à l'obtention de branchements et de matériel gratuits ou à prix réduit, afin de réaffecter les ressources prévues à cette fin à d'autres volets du programme.

RECOMMANDATION 9

Afin d'établir une relation de collaboration plutôt que de concurrence avec le secteur du bénévolat, Industrie Canada devrait travailler en étroite collaboration avec les organismes d'exécution, le CCNV et le secteur du bénévolat à l'élaboration d'accords de collaboration.

RECOMMANDATION 10

VoINet devrait se doter d'une stratégie de communication adressée en priorité aux organismes bénévoles admissibles afin de faire connaître le programme et sensibiliser le secteur du bénévolat aux possibilités d'Internet.

RECOMMANDATION 11

En collaboration avec le CCNV et les organismes d'exécution de VoINet, Industrie Canada devrait élaborer une stratégie d'évaluation qui servira à améliorer les méthodes d'intégration d'Internet dans le secteur du bénévolat et permettra à VoINet d'atteindre ses objectifs et de s'acquitter de son mandat d'ici le 31 mars 2001.

RECOMMANDATION 12

Comme affectation initiale approximative des fonds de VoINet, Industrie Canada devrait envisager la répartition suivante : 64 p. 100 pour les éléments que VoINet fournira aux organismes bénévoles (44 p. 100 pour les services de base, y compris le branchement, le matériel et l'apprentissage Internet; 17 p. 100 pour le perfectionnement des compétences Internet et le soutien technique; et 3 p. 100 pour les outils en ligne de VoINet); 23 p. 100 pour l'établissement d'un réseau efficace d'installation et de soutien technique sous forme d'organismes d'exécution de VoINet; 3 p. 100 pour faire connaître VoINet à sa clientèle; et 10 p. 100 pour la gestion de l'ensemble du programme.

RECOMMANDATION 4

VolNet devrait créer jusqu'à 30 organismes d'exécution chargés de recenser les organismes bénévoles admissibles, de distribuer les services de base VolNet, d'appuyer l'adoption et l'utilisation des technologies Internet dans le secteur du bénévolat et d'aider à trouver des fonds pour le programme.

RECOMMANDATION 5

VolNet devrait sélectionner ses organismes d'exécution par un processus équitable et transparent.

RECOMMANDATION 6

Est admissible à devenir un organisme d'exécution de VolNet un organisme ou un groupe d'organismes (dont l'un assure la coordination) qui présente les caractéristiques suivantes :

- être une entité juridique pour le coordonnateur d'un groupe)
- fonctionnant depuis au moins 12 mois;
- doit connaître le secteur du bénévolat et y avoir déjà œuvré;
- avoir fait preuve de sa connaissance de l'utilisation d'Internet dans le secteur du bénévolat (ou expliquer comment l'organisme s'y prendra pour le faire — p. ex., en collaborant avec d'autres organismes);
- pouvoir démontrer que l'organisme peut recevoir et gérer des fonds publics en rendant compte de leur utilisation de façon responsable et avoir la capacité de mener le projet à terme.

Dans le choix des organismes d'exécution, la préférence sera accordée aux organismes bénévoles capables de satisfaire aux exigences du programme.

Normalement, les groupes suivants ne seraient pas admissibles à devenir des organismes d'exécution de VolNet :

- les particuliers;
- les organismes à but lucratif;
- les associations industrielles et commerciales (y compris les associations professionnelles) et autres représentants d'intérêts commerciaux;
- les municipalités, les universités, les hôpitaux et les écoles.

Cependant, ces groupes peuvent être admissibles : 1) s'ils peuvent démontrer que leur proposition sert les intérêts d'organismes du secteur du bénévolat; 2) si leur proposition est accompagnée de documents qui démontrent l'appui des organismes bénévoles.

ANNEXE A — SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATION 1

VolNet devrait offrir au secteur du bénévolat une gamme de services comprenant les services de base VolNet (branchement, matériel et apprentissage Internet), le perfectionnement des compétences Internet et le soutien technique, et l'accès aux outils en ligne.

RECOMMANDATION 2

Pour pouvoir recevoir les services de base VolNet, l'organisme bénévole devrait :

- être constitué en société sans but lucratif en vertu d'une loi provinciale ou fédérale, ou être enregistré à Revenu Canada comme organisme de bienfaisance ou association de sport amateur;
- avoir un conseil d'administration bénévole;
- offrir des services ou des programmes d'intérêt public;
- fonctionner démocratiquement ou selon une approche participative et représenter ses membres ou ses mandataires;
- avoir des recettes annuelles de moins de 500 000 \$.

Normalement, les organismes suivants ne devraient pas être admissibles à recevoir les services de base VolNet :

- les particuliers;
- les organismes à but lucratif;
- les associations industrielles et commerciales (y compris les associations professionnelles);
- les partis politiques et les organismes qui se livrent exclusivement à une activité politique partisane;
- les municipalités, les universités, les hôpitaux et les écoles;
- les organismes bénéficiant déjà de programmes gouvernementaux semblables;
- les lieux de culte (par opposition aux organismes de bienfaisance religieux);
- les syndicats.

RECOMMANDATION 3

VolNet devrait accorder la priorité aux organismes bénévoles qui :

- n'ont pas été branchés à Internet au cours des six derniers mois;
- sont « isolés », en raison de leur situation géographique ou du caractère spécialisé de leur mission (p. ex., les organismes faisant la promotion de l'égalité pour tous — minorités linguistiques, personnes handicapées, aînés, jeunes, personnes défavorisées, Autochtones, femmes).

CONCLUSION

Les recommandations du Comité consultatif national de VolNet répondent aux questions suivantes : en quoi consistera VolNet? qui en bénéficiera? comment sera-t-il exécuté? Elles proposent également des moyens relevant du développement des ressources et des stratégies de communication par lesquels Industrie Canada pourra accroître les effets du programme et en assurer le succès. Enfin, il faudra faire le bilan du programme. Ces recommandations, selon le CCNV, posent des objectifs réalisables. Qui plus est, elles définissent les éléments indispensables au succès du programme, qui vise à promouvoir l'utilisation d'Internet dans le secteur du bénévolat pour que ce dernier en tire le maximum, tant pour son bon fonctionnement que pour le bien du public qu'il sert.

AFFECTATION DES RESSOURCES ET ÉCHÉANCIER

Le CCNV estime que bien qu'il soit possible d'améliorer VolNet en trouvant de nouvelles ressources, les objectifs décrits dans le présent rapport pourront être atteints en respectant le budget actuel de VolNet (15 millions de dollars sur trois ans) et l'échéancier du 31 mars 2001. Le CCNV recommande d'affecter au départ suffisamment de fonds aux services de base VolNet (en particulier le branchement et le matériel) pour que le programme ait les ressources nécessaires pour atteindre son objectif, soit offrir de brancher 10 000 organismes bénévoles. Cependant, si l'on peut réduire le coût de ces services grâce à la stratégie de développement des ressources de VolNet, ces fonds pourraient être réaffectés à d'autres services du programme (p. ex., appui ou outils en ligne).

RECOMMANDATION 12

Comme affectation initiale approximative des fonds de VolNet, Industrie Canada devrait envisager la répartition suivante : 64 p. 100 pour les éléments que VolNet fournira aux organismes bénévoles (44 p. 100 pour les services de base, y compris le branchement, le matériel et l'apprentissage Internet; 17 p. 100 pour le perfectionnement des compétences Internet et le soutien technique; et 3 p. 100 pour les outils en ligne de VolNet); 23 p. 100 pour l'établissement d'un réseau efficace d'installation et de soutien technique sous forme d'organismes d'exécution de VolNet; 3 p. 100 pour faire connaître VolNet à sa clientèle; et 10 p. 100 pour la gestion de l'ensemble du programme.

Le CCNV recommande d'annoncer le programme VolNet une fois que le mode de branchement des organismes bénévoles aura été trouvé. En outre, le processus de sélection des organismes d'exécution devrait démarrer le plus tôt possible, l'objectif étant de fonder au moins cinq organismes d'exécution d'ici février 1999. Nous recommandons d'ajouter cinq organismes d'exécution tous les trois mois jusqu'à un maximum de trente. VolNet devrait être en mesure de commencer le branchement des organismes bénévoles d'ici le début d'avril 1999.

Dans ce volet, les organismes d'exécution de VolNet verront les progrès que feront les organismes individuels en ce qui a trait au branchement et à l'utilisation d'Internet pour leur travail. De leur côté, Industrie Canada et le CCNV seront bien placés pour superviser l'ensemble du programme, notamment en ce qui a trait à sa mise en œuvre, au développement des ressources et aux stratégies de communication. Industrie Canada, le CCNV et les organismes d'exécution devraient donc travailler ensemble pendant toute la durée du programme afin d'évaluer les progrès de VolNet. Cette action concertée améliorera sans cesse les méthodes d'intégration d'Internet dans le secteur du bénévolat, permettra d'améliorer constamment le programme et apportera des connaissances utiles à l'avenir.

RECOMMANDATION 11

En collaboration avec le CCNV et les organismes d'exécution de VolNet, Industrie Canada devrait élaborer une stratégie d'évaluation qui servira à améliorer les méthodes d'intégration d'Internet dans le secteur du bénévolat et permettra à VolNet d'atteindre ses objectifs et de s'acquitter de son mandat d'ici le 31 mars 2001.

Pour évaluer VolNet, il faudrait se doter d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs. Parmi les mesures quantitatives de succès figurent le nombre d'organismes qui se sont branchés et qui ont reçu des ordinateurs grâce à VolNet. Les mesures qualitatives porteraient sur le nombre d'organismes bénévoles qui, une fois branchés, font une utilisation stratégique d'Internet. Ces deux types d'indicateurs aideront VolNet à atteindre ses objectifs et indiqueront dans quelle mesure Internet a aidé les organismes bénévoles à servir les Canadiens.

STRATÉGIE DE COMMUNICATION DE VOLNET : SENSIBILISATION DU SECTEUR

Si l'on veut atteindre les objectifs de rapprochement de VolNet et accroître l'utilisation d'Internet dans le secteur du bénévolat, il faudra une stratégie de communication qui sensibilisera ce dernier et le gagnera aux avantages d'Internet. VolNet fait actuellement partie de la campagne de communication de Un Canada branché. Il faudrait aussi lancer le programme, tenir des événements médiatiques, une campagne publicitaire et établir un site Web pour mieux faire connaître VolNet.

Cette stratégie devrait chercher avant tout à donner des renseignements clairs au sujet des services offerts par VolNet au secteur du bénévolat. L'objectif consistant à offrir de brancher 10 000 organismes devra être clairement transmis à ce secteur et à ses membres. Un autre objectif de la stratégie de communication sera d'amener les Canadiens à mieux prendre conscience des avantages qu'offre Internet aux organismes bénévoles. Industrie Canada devrait aussi profiter de cette occasion pour renseigner le secteur du bénévolat au sujet du défi de l'an 2000.

Le public cible de cette stratégie de communication devrait être les organismes bénévoles qui sont admissibles à participer au programme, particulièrement ceux qui pourraient devenir des organismes d'exécution. En passant par les réseaux déjà existants du secteur du bénévolat pour faire connaître le programme, VolNet pourra rejoindre le plus d'organismes bénévoles possible. En outre, compte tenu de la vaste gamme des intervenants intéressés au succès de VolNet, le secteur privé, tous les paliers gouvernementaux, les médias et le grand public devraient aussi être mis au courant de ce programme.

Enfin, le CCNV croit que le succès de VolNet dépend d'un partenariat fructueux entre le secteur du bénévolat, Industrie Canada et d'autres ministères fédéraux. Une communication constante entre ces intervenants aidera le programme à être aussi innovateur que possible et à répondre véritablement aux besoins du secteur du bénévolat.

RECOMMANDATION 10

VolNet devrait se doter d'une stratégie de communication adressée en priorité aux organismes bénévoles admissibles afin de faire connaître le programme et sensibiliser le secteur du bénévolat aux possibilités d'Internet.

STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES DE VOLNET : PROMOTION DE LA COLLABORATION

Les occasions permettant à VolNet d'aider avec d'autres le plus grand nombre possible d'organismes bénévoles ainsi que les avantages qui en découleront sont innombrables. VolNet devrait viser à maximiser ses effets et à réduire ses coûts en concluant des partenariats avec d'autres intervenants clés et, si possible, en exploitant les possibilités du secteur du bénévolat.

Industrie Canada devrait rechercher des accords de collaboration avec le secteur privé, les autres ministères fédéraux, les gouvernements provinciaux et les fondations. VolNet devrait aussi profiter de l'occasion afin de développer les infrastructures et les possibilités existant déjà dans le secteur du bénévolat. Par exemple, les réseaux communautaires, qui offrent branchement et soutien technique au secteur du bénévolat, sont une ressource précieuse pour VolNet, car ils comprennent les conditions dans lesquelles travaillent les organismes bénévoles. Le CCNV suggère fortement la création d'alliances s'appuyant sur les ressources locales comme moyen de promouvoir l'autosuffisance des organismes et la viabilité à long terme de VolNet.

La collaboration peut prendre diverses formes : les dons en espèces et en nature, le cofinancement, les activités de promotion mutuelle. La priorité de VolNet devrait être de réduire au minimum le coût de ses services de base (c.-à-d. le branchement et le matériel). Cela lui permettrait de réaffecter des fonds à d'autres éléments importants du programme.

RECOMMANDATION 8

Il faudrait encourager les accords de collaboration avec le secteur privé, les autres ministères fédéraux, les gouvernements provinciaux, les fondations et les organismes bénévoles afin d'appuyer les ressources existantes de VolNet. Il y aurait lieu d'accorder la priorité à l'obtention de branchements et de matériel gratuits ou à prix réduit, afin de réaffecter les ressources prévues à cette fin à d'autres volets du programme.

L'élaboration d'accords de collaboration devrait être un effort conjoint d'Industrie Canada, du CCNV et des organismes d'exécution. En plus de légitimer l'approche de VolNet, ces accords amèneraient le gouvernement fédéral à recenser les ressources conjointement avec le secteur du bénévolat, plutôt qu'en lui faisant concurrence. Cela aidera aussi à créer des liens qui se perpétueront longtemps entre le secteur du bénévolat et les autres secteurs de la société canadienne.

RECOMMANDATION 9

Afin d'établir une relation de collaboration plutôt que de concurrence avec le secteur du bénévolat, Industrie Canada devrait travailler en étroite collaboration avec les organismes d'exécution, le CCNV et le secteur du bénévolat à l'élaboration d'accords de collaboration.

Bien qu'il faille, dans l'évaluation des propositions d'organismes d'exécution éventuels, accorder la préférence à ceux qui sont capables de brancher un grand nombre d'organismes (175 ou plus), il y aurait lieu de prêter aussi attention à la prestation du service aux organismes isolés. Il faudrait évaluer les propositions en fonction des critères suivants : la compréhension qu'a l'organisme d'exécution des objectifs et sa capacité de les atteindre; son plan pour inclure les groupes prioritaires de VolNet; l'étendue du soutien financier que recueille la proposition dans les secteurs public et privé et dans le secteur du bénévolat; et l'effet global qu'aura le plan sur le groupe du secteur du bénévolat choisi.

OUTILS EN LIGNE DE VOLNET

Afin de mettre les outils en ligne pancanadiens et communautaires à la disposition du secteur du bénévolat, le CCNV propose deux approches différentes. Le CCNV devrait, en consultation avec Industrie Canada, définir les outils en ligne pancanadiens et en établir l'ordre de priorité. Les mesures visant à améliorer ou à promouvoir ces outils devraient être financées par VolNet et par des partenariats avec le secteur privé, les autres organismes gouvernementaux et le secteur du bénévolat. Industrie Canada devrait superviser les initiatives et veiller à mettre ces outils à la disposition des organismes d'exécution de VolNet et des autres organismes bénévoles intéressés.

À l'instar du programme Produits virtuels géré par le programme Rescol d'Industrie Canada, il y aurait lieu de recourir à un processus d'appel d'offres pour définir les outils communautaires en ligne. Ainsi, VolNet recevra des offres de service qui exprimeront la créativité et les besoins réels du secteur. Lors de la sélection des projets à appuyer, il y aurait lieu d'accorder la priorité aux outils qui répondent à un besoin ou à une demande explicite au sein du secteur et qui peuvent être facilement mis en application et transférés aux organismes bénévoles des autres régions. Cette partie du programme VolNet devrait être établie après les autres composantes du programme; les critères détaillés d'admissibilité pourraient alors être élaborés.

RECOMMANDATION 7

Les initiatives visant à mettre les outils pancanadiens en ligne à la portée du secteur du bénévolat devraient être définies par le CCNV et mises en œuvre en partie par la création de partenariats. Les outils communautaires en ligne, quant à eux, devraient être élaborés selon un processus d'appel d'offres.

RECOMMANDATION 5

VolNet devrait sélectionner ses organismes d'exécution par un processus équitable et transparent.

ADMISSIBILITÉ ET CRITÈRES D'ÉVALUATION DES ORGANISMES D'EXÉCUTION

Pour que VolNet se développe à partir de ressources déjà existantes plutôt qu'en créant quelque chose d'entièrement nouveau, les organismes d'exécution devraient avoir une bonne connaissance du secteur du bénévolat, prouver leur maîtrise d'Internet dans ce secteur et avoir la capacité d'accomplir les tâches d'un organisme d'exécution. Il est probable que les organismes candidats effectuent déjà une partie du travail que les organismes d'exécution de VolNet seront appelés à accomplir.

RECOMMANDATION 6

Est admissible à devenir un organisme d'exécution de VolNet un organisme ou un groupe d'organismes (dont l'un assure la coordination) qui présente les caractéristiques suivantes :

- être une entité juridique (essentiel pour le coordonnateur d'un groupe) fonctionnant depuis au moins 12 mois;
- doit connaître le secteur du bénévolat et y avoir déjà œuvré;
- avoir fait preuve de sa connaissance de l'utilisation d'Internet dans le secteur — du bénévolat (ou expliquer comment l'organisme s'y prendra pour le faire — p. ex., en collaborant avec d'autres organismes);
- pouvoir démontrer que l'organisme peut recevoir et gérer des fonds publics en rendant compte de leur utilisation de façon responsable et avoir la capacité de mener le projet à terme.

Dans le choix des organismes d'exécution, la préférence sera accordée aux organismes bénévoles capables de satisfaire aux exigences du programme.

Normalement, les groupes suivants ne seraient pas admissibles à devenir des organismes d'exécution de VolNet :

- les particuliers;
- les organismes à but lucratif;
- les associations industrielles et commerciales (y compris les associations professionnelles) et autres représentants d'intérêts commerciaux;
- les municipalités, les universités, les hôpitaux et les écoles.

Cependant, ces groupes peuvent être admissibles : 1) s'ils peuvent démontrer que leur proposition sert les intérêts d'organismes du secteur du bénévolat; 2) si leur proposition est accompagnée de documents qui démontrent l'appui des organismes bénévoles.

Chaque organisme d'exécution de VolNet assumerait le rôle et les fonctions qui suivent :

- choisir chaque année, en moyenne, 175 organismes bénévoles admissibles qui souhaiteraient profiter du programme VolNet et évaluer leurs besoins;
- aider ces organismes à obtenir, en totalité ou en partie, les services de base VolNet; servir de point central de soutien et de perfectionnement des compétences Internet pour les organismes bénévoles dans une région ou un secteur donné. Cela comprendrait des stratégies de sensibilisation des organismes bénévoles à l'utilisation permanente d'Internet;
- dans la plupart des cas, améliorer le programme par des accords de collaboration et d'autres stratégies d'exploitation;
- travailler dans le cadre d'un réseau national d'organismes d'exécution de VolNet.

Pour le CCNV, la création du réseau des organismes d'exécution permettra aux organismes bénévoles de tirer profit autant que d'autres de l'utilisation d'Internet. Le CCNV estime qu'en s'appuyant sur des organismes qui existent déjà, le modèle proposé aura de meilleures chances de favoriser le développement de connaissances, de compétences et d'aptitudes durables.

RECOMMANDATION 4

VolNet devrait créer jusqu'à 30 organismes d'exécution chargés de recenser les organismes bénévoles admissibles, de distribuer les services de base VolNet, d'appuyer l'adoption et l'utilisation des technologies Internet dans le secteur du bénévolat et d'aider à trouver des fonds pour le programme.

SÉLECTION DES ORGANISMES D'EXÉCUTION DE VOLNET

Plusieurs organismes au Canada exécutent déjà en partie les tâches exigées par le CCNV en ce qui a trait aux organismes d'exécution. Cependant, pour avoir les meilleurs organismes d'exécution possible, il faudra probablement créer des partenariats entre organismes. En outre, s'il est vrai que plusieurs organismes connaissent assez bien les besoins des organismes bénévoles de leur région ou de leur secteur, ils n'en auront sans doute pas fait une évaluation précise.

Industrie Canada devrait élaborer un concours public pour la sélection des organismes d'exécution de VolNet. Ce concours permettrait de voir quels sont les organismes bénévoles qui font déjà du travail d'intérêt pour VolNet. Cette façon de procéder donnerait à VolNet les meilleurs partenaires possibles. Le CCNV étudierait les propositions et recommanderait au ministre de l'Industrie les organismes d'exécution à appuyer.

Le travail de l'organisme d'exécution devrait comporter trois étapes : une période de sélection durant laquelle seront choisis les organismes bénévoles qui recevront les services de base VolNet, une période de mise en œuvre permettant à l'organisme d'exécution de s'acquitter de son mandat et enfin une période d'évaluation.

RECOMMANDATION 3

VolNet devrait accorder la priorité aux organismes bénévoles qui :

- n'ont pas été branchés à Internet au cours des six derniers mois;
- sont « isolés », en raison de leur situation géographique ou du caractère spécialisé de leur mission (p. ex., les organismes faisant la promotion de l'égalité pour tous — minorités linguistiques, personnes handicapées, aînés, jeunes, personnes défavorisées, Autochtones, femmes).

Dans le choix des organismes bénévoles à brancher, il faudrait également songer à couvrir chaque province et territoire, les milieux urbains comme les milieux ruraux, et chaque domaine du bénévolat.

Comment VolNet assurera-t-il ses services?

SERVICES DE BASE VOLNET, PERFECTIONNEMENT DES COMPÉTENCES INTERNET
ET SOUTIEN TECHNIQUE

La recommandation du CCNV visant la mise sur pied des services de base VolNet comprend une solution au défi que représente le branchement de 10 000 organismes. Cependant, il y a encore plusieurs tâches à accomplir pour offrir VolNet :

- choisir 10 000 bénéficiaires parmi plus de 175 000 organismes bénévoles et traiter toutes les demandes d'aide;
- surveiller et mettre en œuvre la distribution des services de base VolNet;
- fournir aux organismes bénévoles un perfectionnement des compétences Internet ainsi que du soutien technique;
- veiller à ce que VolNet ait un effet durable.

Pour mener à bien ces tâches, le CCNV propose qu'Industrie Canada travaille avec des organismes qui connaissent déjà les technologies Internet et qui offrent des services au secteur du bénévolat. Ces organismes — appelés organismes d'exécution de VolNet — deviendraient les « spécialistes » de VolNet sur le terrain. Non seulement effectueraient-ils le branchement, mais ils deviendraient les points de soutien centraux des organismes bénévoles dans une région ou un secteur, et ils les inciteraient à adopter et à utiliser une gamme d'applications Internet, y compris les outils en ligne de VolNet. Le réseau national des organismes d'exécution épaulerait les autres réseaux nationaux et internationaux du secteur du bénévolat, et aiderait celui-ci à maîtriser cette technique.

Par organisme d'exécution on entend, soit un organisme unique ou un groupe d'organismes (voir p. 11, l'admissibilité). VolNet devrait viser à établir au moins un organisme d'exécution par province et territoire. Puisqu'il faudrait restreindre le nombre d'organismes d'exécution à 30 afin de limiter les frais d'administration, un organisme d'exécution principal pourrait avoir des satellites dans différentes régions ou dans un secteur particulier. Il faudrait veiller à ce que les organismes d'exécution soient en mesure d'offrir leurs services tant dans les secteurs urbains que ruraux afin de rejoindre tous les domaines du bénévolat. Les organismes bénévoles devraient aussi pouvoir obtenir le service dans la langue officielle de leur choix.

constitué en société sans but lucratif en vertu d'une loi provinciale ou fédérale, ou enregistré à Revenu Canada comme organisme de bienfaisance ou association de sport amateur. Ainsi, le programme devrait offrir les services de base VolNet à 10 000 organismes bénévoles⁸ qui répondent aux critères d'admissibilité suivants :

RECOMMANDATION 2

- Pour pouvoir recevoir les services de base VolNet, l'organisme bénévole devrait :
- être constitué en société sans but lucratif en vertu d'une loi provinciale ou fédérale, ou être enregistré à Revenu Canada comme organisme de bienfaisance ou association de sport amateur;
 - avoir un conseil d'administration bénévole;
 - offrir des services ou des programmes d'intérêt public;
 - fonctionner démocratiquement ou selon une approche participative et représenter ses membres ou ses mandataires;
 - avoir des recettes annuelles de moins de 500 000 \$.

Normalement, les organismes suivants ne devraient pas être admissibles à recevoir les services de base VolNet :

- les particuliers;
- les organismes à but lucratif;
- les associations industrielles et commerciales (y compris les associations professionnelles);
- les partis politiques et les organismes qui se livrent exclusivement à une activité politique partisane;
- les municipalités, les universités, les hôpitaux et les écoles;
- les organismes bénéficiant déjà de programmes gouvernementaux semblables;
- les lieux de culte (par opposition aux organismes de bienfaisance religieux);
- les syndicats.

Le CCNV est également conscient que plusieurs organismes bénévoles qui répondent à de grands besoins sociaux sont isolés soit du point de vue géographique, soit en raison de la situation socioéconomique de leur clientèle. Pour permettre à ces organismes bénévoles de profiter de l'appui de VolNet, le CCNV croit qu'il faut leur accorder une attention particulière.

8. Cela diffère du perfectionnement des compétences Internet et du soutien technique, ainsi que des outils en ligne, qui peuvent être offerts généralement aux organismes bénévoles dans une région ou un secteur.

OUTILS EN LIGNE DE VOLNET

Le CCNV constate que les organismes bénévoles ont accès à peu d'applications Internet faites pour appuyer les intérêts du secteur en matière de communication et de technologie. Evidemment, sans contenu pertinent, le branchement n'aura aucune utilité.

C'est pourquoi VolNet devrait s'assurer que les organismes ont accès à un contenu pertinent. À cette fin, le programme devrait déterminer les outils en ligne qu'il pourrait soit adapter à un plus grand nombre d'organismes, soit tout simplement promouvoir et recommander. Ce faisant, VolNet devrait éviter de faire concurrence aux ressources qui existent déjà.

Plus particulièrement, VolNet devrait s'engager à rendre les outils en ligne « pancanadiens » et « communautaires » plus accessibles. Les outils pancanadiens en ligne sont des outils qui ont une importance considérable pour l'ensemble du secteur du bénévolat (p. ex., les outils de commerce électronique, les outils intranet et les documents de formation propres au secteur). Par ailleurs, les outils communautaires en ligne sont des outils mis au point pour un domaine particulier du secteur (p. ex., la santé, les services sociaux ou l'environnement) et qui peuvent être appliqués et transférés à d'autres groupes ou régions. Par exemple, une base de données sur la santé pouvant être utilisée par les organismes bénévoles de plusieurs provinces serait considérée comme un outil communautaire.

Les services de base VolNet, le perfectionnement des compétences Internet et le soutien technique, ainsi que les outils en ligne sont les trois éléments que le CCNV juge indispensables pour aider les organismes bénévoles à bien utiliser Internet et à l'utiliser longtemps puisque cela assurera le succès de VolNet.

RECOMMANDATION 1

VolNet devrait offrir au secteur du bénévolat une gamme de services comprenant les services de base VolNet (branchement, matériel et apprentissage Internet), le perfectionnement des compétences Internet et le soutien technique, et l'accès aux outils en ligne.

Qui est admissible aux services de VolNet?

Le CCNV est conscient que les organismes bénévoles exercent une vaste gamme d'activités dans une multitude de domaines. Leur taille et leur mode de fonctionnement les distinguent (p. ex., certains travaillent exclusivement avec des bénévoles, alors que d'autres emploient du personnel). Les organismes bénévoles doivent aussi composer avec les aspects complexes de l'obligation de rendre compte, qui sont le plus souvent d'avantage fonction de leur structure administrative que de leur forme juridique. Par exemple, un conseil d'administration efficace et une structure garantissant des pratiques démocratiques permettent à un organisme d'établir sa crédibilité dans la collectivité.

Vu la nature particulière et la diversité du secteur du bénévolat, le CCNV veut faire en sorte que VolNet s'appuie sur des principes d'intégration et de souplesse. Dans le cadre de VolNet, le CCNV a défini le terme « organisme bénévole » comme étant tout organisme

LE DÉFI DU BRANCHEMENT : CRÉATION DE SERVICES PERTINENTS

Que fera VolNet?

Les organismes bénévoles en sont à différents stades de préparation en ce qui concerne l'adoption et l'utilisation des technologies Internet. En outre, de nombreux organismes bénévoles ne voient pas la nécessité d'intégrer ces technologies à leurs activités courantes et de son importance stratégique pour leurs activités. Compte tenu de la complexité du problème, le secteur du bénévolat profiterait beaucoup d'une gamme de services, allant de l'accès de base et au perfectionnement des compétences, jusqu'à la pleine exploitation des technologies Internet, services réunis pour les inciter à rester branchés.

SERVICES DE BASE VOLNET

Le CCNV reconnaît que le manque de ressources financières et d'expertise interne empêche de nombreux organismes bénévoles de se brancher à Internet. Face à ce problème, le CCNV propose que VolNet aide 10 000 organismes bénévoles en leur fournissant l'accès, le matériel et l'apprentissage nécessaires. Les services de base VolNet comprennent :

- un compte Internet;
- le matériel informatique (y compris certains appareils fonctionnels);
- des prix réduits pour les logiciels, le matériel, l'accès, etc.;
- un apprentissage Internet.

PERFECTIONNEMENT DES COMPÉTENCES INTERNET ET SOUTIEN TECHNIQUE

Pour bien exploiter le potentiel d'Internet, les organismes bénévoles auront aussi besoin de perfectionnement et de soutien technique. Par exemple, des modules d'apprentissage pourraient aider à comprendre toute une gamme d'applications Internet et à les intégrer dans les activités quotidiennes de l'organisme. Par des groupes de discussion en ligne, des événements spéciaux ou des ateliers, les organismes bénévoles pourraient utiliser Internet pour recueillir des fonds, faire de la publicité ou recruter des bénévoles.

Puisque l'habileté ne s'acquiert que par la pratique, VolNet devrait aussi mettre sur pied un programme de soutien continu. Ce dernier pourrait être adapté aux besoins particuliers des organismes bénévoles. Par exemple, il pourrait comprendre de l'aide technique ou de l'encouragement pour les organismes bénévoles pendant le processus d'apprentissage. Ce soutien peut prendre diverses formes : lignes de dépannage, visites sur place, conversations amicales, etc. Puisque tous les organismes font face à des problèmes de ce genre à chaque étape de l'utilisation d'Internet, les programmes de perfectionnement des compétences et de soutien technique devraient être facilement accessibles à tous les organismes bénévoles qui en ont besoin.

7. Les appareils fonctionnels sont des dispositifs qui facilitent aux personnes handicapées l'utilisation des ordinateurs et des autres technologies. Ce matériel comprend le matériel et les logiciels de grossissement d'écran, le matériel et le logiciel d'accès-voix, les programmes de touches rémanentes ou claviers adaptés et les téléscripteurs/modems.

En octobre 1997, VolNet a lancé une enquête officielle⁵ auprès des œuvres de bienfaisance pour déterminer dans quelle mesure celles-ci utilisent les technologies Internet. Parmi les organismes interrogés, 65 p. 100 n'étaient pas encore branchés à Internet, essentiellement en raison de contraintes financières ou d'un manque de connaissances. Chez les 35 p. 100 d'organismes qui étaient branchés, plus de 75 p. 100 ont exprimé le besoin d'information allant de l'apprentissage, comme l'utilisation du courriel et la navigation sur Internet (71 p. 100), à l'utilisation d'applications plus avancées, comme les moteurs de recherche (71 p. 100), à l'utilisation d'applications plus avancées, comme les moteurs de recherche et les outils de financement faisant appel à Internet (85 p. 100).

Selon les résultats de cette enquête et d'enquêtes semblables, le CCNV croit qu'il est important d'avoir un but bien précis et une approche globale de soutien au secteur. Par conséquent, il ne suffit pas de brancher les organismes bénévoles : encore faut-il s'employer à les aider à se donner les compétences nécessaires, à acquérir des connaissances, à obtenir un soutien permanent et à apprendre à maîtriser les outils en ligne qui viabiliseront leur branchement. En procédant ainsi, VolNet s'assurera que les organismes bénévoles jouissent pleinement d'Internet. Par conséquent, la mission de VolNet devrait être de permettre aux organismes bénévoles d'accéder aux technologies Internet et de les utiliser efficacement.

Cela dit, compte tenu de l'étendue, de la complexité et des possibilités technologiques actuelles du secteur du bénévolat, le CCNV tenait aussi à ce que le modèle élaboré tienne compte des objectifs suivants :

- accroître de 10 000 le nombre d'organismes bénévoles branchés à Internet;
- mieux sensibiliser les organismes bénévoles aux avantages et à l'importance stratégique d'Internet;
- permettre à certains organismes bénévoles de partager des renseignements avec les autres organismes bénévoles, les gouvernements et les intervenants, par le biais d'Internet;
- surmonter les obstacles à l'utilisation d'Internet qui sont la conséquence d'inégalités sociales liées à la race, à la pauvreté, au sexe, à l'incapacité, à l'âge ou à la langue, en aidant les organismes bénévoles qui travaillent dans ces secteurs à accéder à Internet et à l'utiliser;
- aider, le cas échéant, les organismes bénévoles à inciter leur clientèle à se prendre en main en utilisant Internet;
- s'assurer que les organismes sont sensibles à la nécessité d'une stratégie d'utilisation à long terme d'Internet.

5. En octobre 1997, VolNet a tenu un sondage sur l'état de préparation à Internet (<http://www.volnet.org>) auprès de 1 500 œuvres de bienfaisance de langue anglaise et de 500 autres de langue française en exploitant la base de données des œuvres de bienfaisance de Revenu Canada (648, ou 32,4 p. 100, ont répondu). Comme l'étude ne portait que sur les organismes de bienfaisance, les résultats ne sont pas nécessairement représentatifs de l'ensemble du secteur du bénévolat.

6. D'autres enquêtes appuient ces conclusions. Par exemple, en 1996, grâce à l'*Enquête sur la liaison avec les organismes de bénévolat*, le ministère des Affaires civiques, de la Culture et des Loisirs de l'Ontario a constaté que les plus grands obstacles à l'utilisation des technologies de l'information résidaient dans les contraintes budgétaires, le manque de connaissances du personnel et l'absence de soutien technique. En 1997, le National Council of Non-profit Associations a conclu que moins de la moitié des 7 000 organismes sans but lucratif des États-Unis qu'il a interrogés utilisent Internet, à cause d'un manque de connaissances ou de matériel convenable.

Les organismes bénévoles — qu'il s'agisse d'organismes sans but lucratif, d'organismes de bienfaisance, de clubs philanthropiques ou d'associations communautaires locales — ont une influence dans presque tous les domaines de la vie quotidienne des Canadiens. Ils donnent l'occasion de travailler ensemble à des objectifs communs. Les méthodes qu'ils utilisent renforcent nos collectivités, en plus d'augmenter notre sentiment d'appartenance et de bien-être.

Au Canada, le secteur du bénévolat est formé de plus de 175 000 organismes sans but lucratif, dont 75 000 sont des organismes de bienfaisance enregistrés^{1,2}. C'est un groupe diversifié œuvrant dans divers domaines, dont la santé, l'environnement, les services sociaux, la justice, la religion, les arts et la culture, les loisirs et le sport et le développement international. Les organismes de bienfaisance enregistrés, autres que les hôpitaux et les établissements d'enseignement, procurent plus de 570 000 emplois rémunérés (4 p. 100 de la population active canadienne³), et le secteur mobilise plus de 7,5 millions de bénévoles qui fournissent plus d'un milliard d'heures de travail⁴. La récente enquête nationale sur le don, le bénévolat et la participation a confirmé que les Canadiens sont très présents dans le secteur du bénévolat, par leur participation ou par leurs dons. Compte tenu de l'évolution des rôles respectifs du gouvernement, du secteur privé et du secteur du bénévolat, on peut prévoir une augmentation de la contribution du secteur du bénévolat au bien-être économique et social du pays.

Les organismes bénévoles, cependant, n'ont pas pour seul rôle de combler les lacunes du gouvernement et du secteur privé. Ils sont là également pour donner aux citoyens des occasions de participer à la croissance et au développement de leurs collectivités. En général, les organismes bénévoles favorisent l'égalité, respectent la diversité et préconisent la collaboration plutôt que la concurrence. Par conséquent, ils ont beaucoup à gagner à se brancher à l'autoroute de l'information. Les organismes bénévoles qui utilisent déjà Internet ont prouvé que cela peut les aider à accomplir leur mission en créant de nouveaux partenariats avec des organismes qui partagent la même optique qu'eux dans d'autres régions du Canada et du monde. Ils peuvent rejoindre plus de Canadiens, qui appuient directement leur travail ou qui en bénéficient. Avec le temps, les organismes peuvent aussi améliorer leur travail de façon importante en réduisant leurs coûts de fonctionnement et en générant des recettes supplémentaires. Cependant, il y a encore une grande disparité entre les organismes qui emploient Internet efficacement et les autres.

1. Jack Quarter, *Canada's Social Economy: Cooperatives, Non-profits and Other Community Enterprises*, James Lorimer & Company, Toronto, 1992. Ces chiffres sont fondés sur des renseignements fournis par le ministère compétent à l'échelon provincial, territorial ou fédéral.
2. De nombreuses personnes qui travaillent dans le secteur, ou qui l'appuient, font valoir que ce nombre devrait être beaucoup plus élevé, compte tenu de la multitude d'organismes bénévoles locaux qui œuvrent au service de la collectivité sans être enregistrés.
3. Patrick Johnston, *Filling the Gap: What Can Canada's "Third Sector" Deliver as Governments Cut Back?*, exposé au Canadian Leaders' Forum, coparrainé par le Programme pour cadres de la fonction publique de l'Université Queen's et le Forum des politiques publiques, Banff, 24-25 avril 1997.
4. Statistique Canada, *Canadiens dévoués, Canadiens engagés : points saillants de l'Enquête nationale de 1997 sur le don, le bénévolat et la participation*, août 1998, n° de catalogue 71-542-XIF (<http://www.ccp.ca>).

HISTORIQUE

Dans le budget de février 1998, le gouvernement fédéral a annoncé la création du Programme d'aide au réseau du secteur du bénévolat (VolNet) « afin d'accroître la capacité technologique du secteur bénévole ». À cette fin, le gouvernement a consacré 15 millions de dollars sur trois ans à ce programme. Il a aussi fixé l'objectif d'offrir de brancher 10 000 organismes bénévoles avant le 31 mars 2001. Le budget de 1998 faisait état de l'intention de donner à ces organismes l'accès à du matériel informatique, à Internet, aux nouvelles technologies de l'information, à du soutien technique et à un apprentissage.

Voyant, à l'évidence, que le succès de VolNet dépend d'une bonne connaissance du secteur du bénévolat au Canada, le gouvernement fédéral a décidé de consulter les représentants du secteur et d'autres intervenants clés sur la meilleure façon de concevoir le programme et de le mettre en œuvre. C'est ainsi qu'est né le Comité consultatif national de VolNet (CCNV), en juin 1998.

Le CCNV est formé de 28 représentants de divers domaines du secteur du bénévolat (dont la santé, le développement international, les services sociaux, la justice, l'environnement, la religion, les arts et la culture, les loisirs et le sport, et les groupes d'équité), et du secteur privé ainsi que de deux représentants d'Industrie Canada et d'autres ministères fédéraux qui appuient le secteur du bénévolat. On trouvera la liste des membres du CCNV à l'annexe B.

La mobilisation du secteur du bénévolat et des autres partenaires intéressés à la création de VolNet a contribué à ce que le programme soit élaboré selon une formule appropriée. Depuis sa création, le CCNV s'est réuni trois fois et a tenu de nombreuses conférences téléphoniques. Entre les réunions, le travail du CCNV a été accompli par cinq sous-comités qui se sont penchés sur l'exécution du programme, le développement des ressources, les communications, le recrutement et les questions de budget et d'évaluation. Le présent rapport est le fruit du travail accompli par le Comité.

Les huitième et neuvième recommandations expliquent comment VolNet peut maximiser ses effets par une stratégie de développement des ressources. Industrie Canada, de concert avec le CCNV, les organismes d'exécution et d'autres intervenants du secteur du bénévolat, devrait chercher à conclure des accords de collaboration avec le secteur privé, les autres ministères fédéraux, les gouvernements provinciaux et les fondations. VolNet peut par ailleurs profiter de l'occasion pour développer les infrastructures et les possibilités du secteur du bénévolat. Les alliances avec ce secteur peuvent favoriser l'autosuffisance et la viabilité de VolNet.

Il est crucial d'accroître la sensibilisation à VolNet pour lui permettre d'atteindre ses objectifs de branchement et d'utilisation d'Internet dans le secteur du bénévolat, et pour appliquer sa stratégie de développement des ressources. La dixième recommandation propose que VolNet utilise plusieurs méthodes pour faire connaître le programme, d'abord aux organismes bénévoles admissibles, puis aux autres partenaires éventuels, dont le secteur privé, les divers paliers de gouvernement, les médias et le grand public.

La onzième recommandation traite de la stratégie d'évaluation de VolNet. Cette stratégie devrait permettre, d'une part, de déterminer au moyen d'indicateurs concrets si VolNet a atteint ses objectifs et, d'autre part, de mesurer les effets du programme par rapport à son objectif général d'accroître l'utilisation d'Internet dans le secteur du bénévolat. L'évaluation devrait nous aider à en apprendre toujours plus sur la façon d'augmenter le taux d'utilisation d'Internet par les organismes bénévoles. Le CCNV et les organismes d'exécution devraient participer à cette évaluation afin que les connaissances acquises demeurent dans le secteur.

La dernière recommandation présente les premières réflexions du CCNV sur l'affectation des ressources. Il suggère d'abord que plus de 60 p. 100 des fonds soient versés aux biens que VolNet offrira aux organismes bénévoles (dont les services de base VolNet); que plus de 20 p. 100 aillent à l'établissement du réseau de soutien des organismes d'exécution; et que le reste des fonds soit réservé aux communications et à la gestion du programme. Cette stratégie reconnaît la nécessité d'assurer le financement des éléments essentiels à l'atteinte des principaux objectifs du programme. Toutefois, il faut s'attendre à ce que la mise en œuvre de la stratégie de développement des ressources de VolNet modifie l'affectation des fonds.

Ces recommandations proposent des objectifs que le CCNV juge réalisables. Qui plus est, elles définissent les éléments indispensables au succès du programme, qui vise à promouvoir l'utilisation d'Internet dans le secteur du bénévolat pour que ce dernier en tire le maximum, tant pour son bon fonctionnement que pour le bien du public qu'il sert.

SOMMAIRE

Dans le budget de février 1998, le gouvernement fédéral a annoncé la création du Programme d'aide au réseau du secteur du bénévolat (VolNet) « afin d'accroître la capacité technologique du secteur bénévole ». Il a consacré 15 millions de dollars sur trois ans à ce programme et s'est fixé pour objectif d'offrir de brancher 10 000 organismes bénévoles avant le 31 mars 2001. Souhaitant voir le secteur du bénévolat collaborer à l'élaboration du programme, le gouvernement fédéral a créé le Comité consultatif national de VolNet (CCNV), en juin 1998. Le présent rapport est le fruit du travail accompli par le Comité.

Les organismes bénévoles et le bénévolat touchent la vie quotidienne de tous les Canadiens. Ils sont d'autant plus indispensables au bien-être économique et social du Canada que le rééquilibrage des services entre le secteur du bénévolat et le gouvernement n'est pas encore chose faite. Malgré cela, si certains organismes bénévoles ont su profiter des avantages d'Internet, ce n'est pas la majorité. Plusieurs doivent encore se brancher. Mais il y a plus : pour en tirer longtemps et pleinement avantage, ils doivent aussi acquérir les compétences et les connaissances qui sont nécessaires pour bien intégrer Internet dans leur travail.

Cette compréhension globale de ce qu'il faut faire pour améliorer l'utilisation d'Internet dans le secteur du bénévolat débouche sur la première recommandation du présent rapport (voir le Sommaire des recommandations à l'annexe A). Il est recommandé d'offrir une gamme de services, dont les services de base VolNet (branchement, matériel et apprentissage Internet), un perfectionnement des compétences Internet de même que du soutien technique, en plus d'outils en ligne utiles qui incitent les organismes à se brancher.

Compte tenu de l'étendue, de la nature et de la complexité du secteur du bénévolat, la deuxième recommandation traite de l'admissibilité aux services de base VolNet. Il est reconnu que la valeur et la crédibilité d'un organisme bénévole viennent plus de sa capacité de servir la collectivité plutôt que de son titre d'organisme de bienfaisance. Il est aussi reconnu que VolNet doit avoir des « groupes prioritaires ». Par conséquent, il est proposé dans la troisième recommandation d'accorder la priorité aux organismes non branchés à Internet et à ceux qui sont isolés en raison de leur situation géographique ou du caractère spécialisé de leur mission.

Le défi que représente la meilleure façon d'appliquer VolNet fait l'objet des recommandations 4 à 7. Dans l'ensemble du Canada, les organismes d'exécution de VolNet pourraient aider à recenser les organismes bénévoles admissibles, à distribuer les services de base VolNet et à offrir le perfectionnement des compétences et le soutien technique nécessaires pour que l'organisme participant intègre pleinement Internet à ses activités journalières. Ces organismes d'exécution (30 au maximum) seraient les « spécialistes » de VolNet sur le terrain et aideraient les organismes bénévoles à se brancher.

Les organismes d'exécution devraient bien connaître le secteur du bénévolat et y avoir fait preuve de leur maîtrise d'Internet. Plusieurs organismes accomplissent déjà une part du travail d'un organisme d'exécution. En s'appuyant sur des organismes déjà existants plutôt qu'en lançant quelque chose d'entièrement nouveau, le programme aura de meilleures chances d'implanter des connaissances, une expertise et des habiletés durables.

TABLE DES MATIÈRES

Sommaire	1
Historique	3
Les organismes bénévoles et Internet	4
Le défi du branchement : création de services pertinents.....	6
QUE FERA VOLNET?.....	6
QUI EST ADMISSIBLE AUX SERVICES DE VOLNET?	7
COMMENT VOLNET ASSURERA-T-IL SES SERVICES?	9
Stratégie de développement des ressources de VolNet :	
promotion de la collaboration	13
Stratégie de communication de VolNet : sensibilisation	
du secteur.....	14
Évaluation et enseignements	15
Affectation des ressources et échéancier	16
Conclusion	17
Annexe A	
Sommaire des recommandations	18
Annexe B	
Liste des membres du Comité consultatif	
national de VolNet	21

L'honorable John Manley
Ministre de l'Industrie

Monsieur le Ministre,

La présente a un double objet : d'abord, vous remercier, ainsi que votre gouvernement, du leadership dont vous avez fait preuve en créant le Programme d'aide au réseau du secteur du bénévolat (VolNet) pour développer la capacité technologique de ce secteur; ensuite, vous présenter le rapport du Comité consultatif national de VolNet (CCNV), *Développer la capacité technologique du secteur du bénévolat*.

En ayant accès à la technologie des communications et de l'information, le secteur du bénévolat pourra accroître considérablement sa capacité déjà extraordinaire de contribuer à la vie sociale, culturelle et économique du Canada. Je suis fière que les cinq derniers mois d'intense réflexion aient débouché sur un bon apport à ce programme d'importance cruciale.

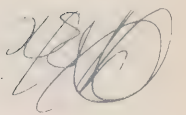
Je dois ajouter que le lien qui s'est créé entre le CCNV et votre ministère est un témoignage de ce qui peut se produire lorsque bénévoles et fonctionnaires travaillent ensemble à une même cause. J'ai bon espoir que les bases d'une belle réalisation ont été jetées : en tant que comité de bénévoles, le CCNV possède une expertise dans plusieurs domaines et jouit d'une forte crédibilité qui attirera des ressources et suscitera un appui aussi vaste que durable.

Je me réjouis de votre appui indéfectible à l'égard de ce programme et vous invite à continuer de puiser aux talents rassemblés au sein du CCNV afin que VolNet ne cesse de répondre aux besoins croissants du secteur canadien du bénévolat.


Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La présidente du Comité

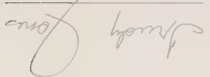
consultatif national de VolNet,

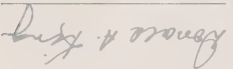

Lil Krstic

Membre du CCNV


Denise Bekkema

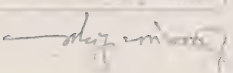
Trudy Jones



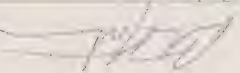

Rhonda A. King

Charlotte Sabala

Christine LaRoc



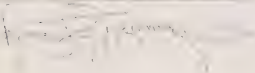
Dudley Morgan



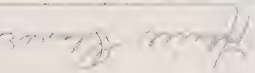
Dee McPherson



Rosalee McPherson



David McPherson



Janice Penner



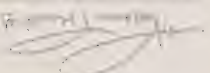
Paul Roberts



Josephine Sutton



San San Sy



June Hooper



Donald Johnston

Cette publication est également offerte par voie électronique sur le Web à :

<http://www.volnet.org>

On peut aussi, sur demande, se procurer la présente publication sous d'autres formes adaptées à des besoins particuliers. Prière de téléphoner au (613) 990-7233.

Pour obtenir des exemplaires du présent document ou des renseignements généraux au sujet de VolNet, prière de téléphoner au 1 800 575-9200.

Nota — Aux fins du présent document, la forme masculine désigne, s'il y a lieu, aussi bien les femmes que les hommes.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada (Industrie Canada) 1999
N° de catalogue C2-408/1999
ISBN 0-662-64047-0
52534B



Contient 10 p. 100
de matières recyclées

Développer la capacité technologique du secteur du bénévolat



Programme d'aide au réseau du secteur du bénévolat (VolNet)
Rapport du Comité consultatif national

Janvier 1999



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

 un canada. branche

Développer la capacité technologique du secteur du bénévolat



VOLNET

*Programme d'aide au réseau du secteur du bénévolat (VolNet)
Rapport du Comité consultatif national*

Canada